

Rosa Catarina De Almeida Martins

2º Ciclo de Estudos em Sociologia

“Não avalio, mas sei que o meu projeto tem muito impacto social”: A análise da aplicação das metodologias SIMPLE e SROI numa iniciativa de Empreendedorismo Social

2014

Orientador: Professora Doutora Alexandra Lopes

Classificação:

Ciclo de estudos:

Dissertação/relatório/ Projeto/IPP:

Versão definitiva

Resumo

A avaliação de impacto social tem sido alvo de debate, em Portugal, nos meios que circunscrevem as iniciativas de Empreendedorismo Social e, de uma forma geral, as Organizações do Terceiro Setor. No contexto internacional, essa discussão é travada há cerca de 30 anos, sendo tangível, através das várias metodologias de avaliação de impacto social que foram surgindo.

Medir e avaliar aquilo que uma iniciativa de Empreendedorismo Social, ou uma organização social, se propõe a alcançar, é fundamental para compreender o impacto que está a ter na sociedade.

A necessidade de compreender e analisar a importância e a mais-valia do processo de avaliação de impacto social, culminou no desenvolvimento do presente estudo, através da aplicação de duas metodologias distintas, numa iniciativa de Empreendedorismo Social. Através de uma análise qualitativa considerando dimensões concretas, conclui-se que, da utilização de diferentes metodologias resultam produtos finais atípicos que, poderão determinar a ação de um gestor de uma iniciativa de Empreendedorismo Social. Assim, o propósito que leva uma iniciativa de Empreendedorismo Social ao exercício da avaliação de impacto é uma questão central a ser considerada no momento da escolha da metodologia.

Considerando a abordagem da avaliação de impacto social no setor não lucrativo como *um processo historicamente situado e socialmente construído*, interessa perceber a sua adaptabilidade no contexto português, nomeadamente em iniciativas de Empreendedorismo Social, com o fim último de as capacitar.

Palavras – chave: Empreendedorismo Social; Avaliação de Impacto; Metodologias de Avaliação de Impacto; SROI; SIMPLE.

Abstract

The assessment of social impact has been a topic of debate, in Portugal, mostly around Social Entrepreneurship initiatives and, in a general way, Third Sector Organizations. In an international context, this debate has been around for about 30 years, and has translated into a plethora of methodologies to evaluate social impacts.

To measure and assess what a Social Entrepreneurship initiative, or a social organization, is set to achieve, it is fundamental to understand its impact in society.

This study stems from the need to understand and analyze the importance and the added value of the evaluation's process itself. To do that we have resorted to the application of two distinct methodologies, to one initiative of Social Entrepreneurship. Through a qualitative analysis methodology, and considering specific dimensions of analysis, it is concluded that the use of different methodologies, results in an atypical goods that may determine the action of a manager of an initiative of Social Entrepreneurship. Thus, the purpose of leading an exercise of impact assessment is a central issue to be considered when choosing the methodology.

Considering the approach of social impact assessment in the non-profit sector like a *process that is historically positioned and socially constructed*, there is a need to understand its adaptability to the Portuguese case, namely in initiatives of Social Entrepreneurship, with the ultimate purpose of empowering them.

Keywords: Social Entrepreneurship; Social Impact evaluation; Social impact assessment methodologies; SROI; SIMPLE.

Résumé

L'évaluation de l'impact social a été source de débat au Portugal, dans le milieu que circonscrivent les initiatives de l'entrepreneuriat social, et, d'une façon générale, les organisations du troisième secteur. Dans le contexte international, cette discussion est freinée il y'a près de trente ans, étant tangible, à travers plusieurs méthodes d'évaluation de l'impact social qui ont surgis.

Mesurer et évaluer ce qu'une initiative d'entrepreneuriat social, ou une organisation sociale, se propose d'atteindre, est fondamentale pour comprendre quel est l'impact qu'elle acquiert dans la société.

Cette étude émerge de la nécessité de comprendre et d'analyser l'importance et la plus-value du processus de l'évaluation de l'impact social, à travers l'application de deux méthodologies distinctes, dans une initiative d'entrepreneuriat social. À travers d'une analyse qualitative considérant les dimensions d'analyses concrètes, il est conclu que l'utilisation de différentes méthodes résultent produits atypiques qui peuvent déterminer l'action d'un dirigeant d'une initiative pour l'entrepreneuriat social. Ainsi, le but de mener une initiative de l'entrepreneuriat social à l'exercice de l'évaluation d'impact est une question centrale à considérer lors du choix de la méthodologie.

Considérant l'approche de l'évaluation de l'impact social dans le secteur non lucratif comme un processus historiquement situé et socialement construit, il est intéressant de comprendre sa capacité d'adaptation dans le contexte Portugais, notamment dans les initiatives de l'entrepreneuriat social, comme l'ultime fin à les habiliter.

Mot-clés: L'Entrepreneuriat Social; Evaluation de l'impact social; Méthodologies de l'évaluation d'impact; SROI; SIMPLE.

Agradecimentos

À Professora Doutora Alexandra Lopes, por toda a dedicação, pelo entusiasmo e pelas sábias palavras que foram fundamentais e que me encaminharam durante todo este percurso.

A todos os professores do curso de Sociologia, que me transmitiram os conhecimentos necessários para este trabalho mas também para a vida.

Ao IES, pelo acolhimento excecional, pela inspiração diária e pela aprendizagem proporcionada ao nível profissional mas também humano.

Ao programa Chave de Afetos pela criação de valor social, por tornar o mundo dos idosos num mundo de afetos, e por me fazer ter esperança num futuro melhor.

Ao Tiago, pelo seu perseverante acompanhamento, pela sua generosidade, pelos seus ensinamentos e por me demonstrar que não existem limites, além daqueles que nós próprios criamos.

Ao Carlos, à Ana, ao Vasco, à Liliana, à Isabel e à Mariana pela vossa entrega, por me iluminarem com o vosso conhecimento e ternura.

Ao Nelson, à Maria, ao Neca, e ao Hugo pelo companheirismo e pelo afeto.

À Bárbara, à Rita, ao Gustavo, ao João, à Juliana, ao Bena, à Catarina, à Sofia, à Francisca, à Cláudia, à Dalila, à Susana e ao Toninho pela vossa amizade e por tornarem o meu mundo mais risonho e colorido.

Aos meus pais, por todo o amor e auxílio que, me levou a trilhar mais uma etapa do meu caminho, muitas vezes renunciando aos seus próprios sonhos, para que os meus se pudessem realizar.

Aos meus avós, aos meus tios e primos pelo carinho e encorajamento.

Índice

Resumo	II
Abstract	IV
Résumé	VI
Agradecimentos	VIII
Índice de tabelas e figuras	XIII
Notas introdutórias	1
Capítulo I Revisão da literatura.....	3
1.1 Empreendedorismo Social	3
1.1.1 Correntes do Empreendedorismo Social.....	7
1.2 Metodologias de Avaliação de Impacto	10
1.2.1 Definição de Impacto Social	10
1.2.2 Porquê medir?	11
1.2.3 Avaliação de Impacto	13
1.2.4 Metodologias de avaliação de impacto.....	15
1.2.5 Obstáculos inerentes ao processo de avaliação de impacto	17
Capítulo II Métodos e Objeto.....	19
2.1 Organização acolhedora	19
2.2 A escolha das metodologias de avaliação de impacto.....	22
2.3 A escolha da iniciativa de Empreendedorismo Social.....	24
2.4 A metodologia SIMPLE (Social Impact for Local Economy) e a metodologia SROI – Aproximações	25
2.5 Técnicas e métodos de recolha e análise de dados escolhidos.....	27
Capítulo III Avaliação do Impacto Social do programa Chave de Afetos	32
3.1 Estabelecer o alcance.....	32
3.1.1 SIMPLE.....	32
3.1.2 SROI.....	34
3.2 Análise dos stakeholders (partes envolvidas) – Referente a ambas as metodologias	35
3.2.1 Identificação dos stakeholders.....	36
3.2.2 Mudanças esperadas pelos gestores do programa	37
3.3 Mapear os resultados	38
3.3.1 Resultados relatados na 1ª pessoa	38
3.3.2 Resultados relatados na 3ª pessoa.....	40
3.3.3 Modelo lógico do Programa Chave de Afetos	44
A) SIMPLE.....	44
B) SROI.....	45

3.4 Evidenciar e acompanhar os resultados	48
3.4.1 Resultados priorizados e indicadores	48
3.4.2 Análise dos dados recolhidos	50
A) Metodologia SIMPLE	50
B) Metodologia SROI.....	76
3.5 Análise crítica de ambas as metodologias	91
Considerações Finais.....	98
Referências Bibliográficas	102
Anexos	106
Anexo 1. Guião da entrevista exploratória aos stakeholders	107
Anexo 2. Inquérito por questionário	108
Anexo 3. Matriz de análise de stakeholders	119
Anexo 4. Matriz de enquadramento lógico	121
Anexo 5 – Cálculo do valor dos recursos (Inputs).....	122
Anexo 6. Frequência e percentagem de idosos por sexo	122
Anexo 7. Tabela – Esperança média de vida dos idosos	123
Anexo 8. Tabela - Média da idade dos beneficiários	123
Anexo 9. Tabela - Frequência do Estado Civil dos beneficiários	123
Anexo 10. Tabela - Caracterização dos beneficiários – local de residência por freguesia	124
Anexo 11. Tabela – Percentagem de idosos por Zona do Porto	124
Anexo 12. Frequência do resultado: Aumento do sentimento de segurança por ano. ..	125
Anexo 13. Frequência de idosos com o serviço alerta, por ano de abrangência.	125
Anexo 14. Frequência de idosos: necessidade de serem abrangidos pelo serviço alerta.	125
Anexo 15 - Distribuição dos indivíduos pela frequência de contactos via telefone com os	operadores da teleassistência, por ano.
Anexo 16 – Frequência de chamadas por mês para os voluntários.	126
Anexo 17. Distribuição da frequência de idosos pelo número de saídas da habitação com	os voluntários, por ano de abrangência.....
Anexo 18. Tabelas de frequência e percentagem relativas ao grau de autoconfiança dos	idosos
Anexo 19. Distribuição da proporção de idosos pela necessidade de ir para uma	instituição.....
Anexo 20. Distribuição da frequência de idosos por número de utilizações do aparelho	de teleassistência em caso de emergência, por ano de abrangência.....
Anexo 21. Distribuição da frequência de idosos por frequência de conversas com os	operadores da teleassistência, e por frequência de visitas dos voluntários do CA, por ano
de abrangência.....	128
Anexo 22 – Distribuição da proporção de idosos pelo uso diário da pulseira/colar, por	ano de abrangência.
Anexo 23 – Distribuição de idosos por motivos da não utilização da pulseira.	129
Anexo 24 – Distribuição de frequência de idosos por: Instituição; Voluntários; e	frequência de chamadas para voluntários para conversar.....
Anexo 25 - Distribuição da frequência de idosos por tipo de voluntário e nº de saídas da	habitação
Anexo 26 - Cálculo do impacto social	131

Índice de tabelas e figuras

Figuras

Figura 1. As cinco etapas do modelo SIMPLE.....	24
--	----

Tabelas

Tabela 1. Mapa de impacto SROI – considerando a amostra de beneficiários dos três anos do programa.....	44
Tabela 2. Categorias de impacto considerando os resultados identificados pelos stakeholders e indicadores.....	47
Tabela 3. Frequência de beneficiários considerando o tempo de abrangência pelo programa.....	50
Tabela 4 Distribuição dos beneficiários por acompanhamento de voluntários, por ano de abrangência.....	51
Tabela 5. Frequência de beneficiários que gostariam de receber voluntários.....	51
Tabela 6. Frequência dos motivos que levam os beneficiários a não querer ser acompanhados por voluntários.....	52
Tabela 7. Frequência do número de filhos dos beneficiários.....	52
Tabela 8. Frequência de idosos com e sem filhos que se sente isolado atualmente.....	53
Tabela 9. Proporção de idosos: por grau de segurança e ano.....	54
Tabela 10. Frequência de idosos: toma da medicação devido ao programa por ano.....	55
Tabela 11. Frequência de idosos que sentem desconforto devido ao uso de pulseira/colar por ano.....	56
Tabela 12. Frequência de idosos: grau de desconforto por ano.....	57
Tabela 13. Distribuição dos indivíduos por consequências do desconforto.....	58
Tabela 14. Distribuição dos indivíduos por ano considerando o sentimento de isolamento antes de serem abrangidos pelo programa.....	59
Tabela 15. Distribuição dos indivíduos por ano considerando o sentimento de isolamento depois de serem abrangidos pelo programa.....	59

Tabela 16. Distribuição da proporção de indivíduos pela frequência de contactos via telefone com os operadores da teleassistência, por ano de abrangência.....	60
Tabela 17. Distribuição da proporção de indivíduos pela frequência de contactos via telefone com os voluntários, por ano de abrangência.....	61
Tabela 18. Distribuição da proporção de indivíduos pelo número de saídas da habitação com os voluntários, por ano de abrangência.....	62
Tabela 19. Distribuição da frequência de indivíduos pelo número de saídas da habitação com os voluntários, por ano de abrangência.....	63
Tabela 20. Distribuição da proporção de idosos por grau de autoconfiança devido ao programa, por ano de abrangência.....	65
Tabela 21. Distribuição da proporção de idosos considerando o retardamento da institucionalização devido ao programa, por ano de abrangência.....	66
Tabela 22. Distribuição da proporção de idosos pelo número de vezes que carregaram no aparelho em caso de emergência, por ano de abrangência.....	67
Tabela 23. Distribuição da proporção de idosos por aquilo que conseguiria fazer caso não tivesse o aparelho.....	68
Tabela 24. Distribuição da proporção de idosos por frequência de conversas com os operadores da teleassistência, por ano de abrangência	69
Tabela 25. Distribuição da proporção de idosos por frequência de visitas dos voluntários.....	71
Tabela 26. Distribuição da frequência e proporção de idosos pelo uso diário da pulseira/colar, por ano de abrangência.....	72
Tabela 27. Mapa de impacto – SROI.....	74
Tabela 28. Distribuição da frequência de idosos por outro serviço/ atividade.....	82
Tabela 29. Distribuição da frequência de idosos por frequência de chamadas efetuadas para a teleassistência para conversar e a convivência numa instituição.....	83
Tabela 30. Distribuição dos idosos por programa colmatou a necessidade de ir para um lar; ter alguém que ajude nas tarefas diárias.....	85
Tabela 31 – Tabela de contingência e significância estatística.....	86
Tabela 32. Distribuição da frequência de idosos por instituição e frequência de chamadas com operadores de teleassistência.....	87
Tabela 33.Cálculo do impacto social – SROI.....	88
Tabela 34. Rácio SROI.....	90

Notas introdutórias

O presente relatório de estágio insere-se no âmbito do Mestrado em Sociologia da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, desenvolvido no Instituto de Empreendedorismo Social (IES), a organização acolhedora.

Através do estágio curricular decorrido, pretendeu-se a concretização de um processo formativo de aproximação a um método de trabalho em contexto real, a aplicação de metodologias de avaliação de impacto adjacente ao ecossistema do Empreendedorismo Social. De forma transversal ao período de estágio e elaboração do estudo, desenvolver conhecimentos e competências ao nível da investigação social e na área do Empreendedorismo Social.

O estudo desenvolvido durante o período de estágio teve como objeto teórico as metodologias de avaliação de impacto social, abordadas a partir da sua aplicação numa iniciativa de Empreendedorismo Social. De forma a explorar, compreender e interpretar o objeto teórico, a postura metodológica adoptada foi uma abordagem qualitativa.

Para o efeito, o objeto empírico deste estudo, foi constituído pela aplicação da metodologia SIMPLE (Social Impact for local Economy), que se caracteriza pela sua abordagem estratégica de medição de impacto e inovação, e, da metodologia SROI (Social Return on Investment), que monetiza o valor social criado. A iniciativa de Empreendedorismo Social, à qual foram aplicadas ambas as metodologias, foi o programa Chave de Afetos. O objetivo geral que orientou este estudo foi o de compreender e analisar a importância e a mais-valia do processo de avaliação de impacto social, e, possíveis constrangimentos inerentes a esse procedimento em iniciativas de empreendedorismo social.

De forma a alcançar o objetivo geral, a segmentação em objetivos específicos foi a seguinte: (i) compreender em que aspetos específicos o processo de avaliação de impacto pode potenciar um desenvolvimento mais eficaz e eficiente da iniciativa de Empreendedorismo Social; (ii) analisar a adaptabilidade das metodologias SIMPLE e SROI na iniciativa de Empreendedorismo Social através das seguintes dimensões: (1) recursos necessários (humanos e financeiros); (2) conhecimentos técnicos necessários acionados; (3) análise de resultados (perceber se diferentes metodologias levam a diferentes constatações de impacto); (4) categorias de impacto privilegiadas; (5) quantidade de dados/informação recolhida; (6) envolvimento com os stakeholders; (7)

análise do contexto organizacional (interno) e do contexto externo de impacto e a existência ou não de uma relação entre os dois contextos; (iii) auxiliar na criação de estratégias de melhoria da iniciativa de empreendedorismo social de forma a minimizar possíveis impactos negativos e maximizar os impactos positivos; (iv) potenciar a incorporação de processos de avaliação de impacto social na cultura da iniciativa de empreendedorismo social.

De forma a alcançar o objetivo geral, o estudo começa numa primeira parte por demonstrar o estado da arte sobre o fenómeno do Empreendedorismo Social e da avaliação de impacto social, considerando nomeadamente as metodologias existentes. Nesse mesmo capítulo é desenvolvido o balanço sobre o período de estágio curricular. Numa segunda parte são explicitadas as opções metodológicas que permitiram a condução do presente estudo de forma sistemática e rigorosa. O terceiro capítulo é composto pela exposição da avaliação de impacto social desenvolvida utilizando as metodologias SIMPLE e SROI no programa Chave de Afetos e também a análise crítica dessa aplicação considerando um conjunto de dimensões. E por último, as considerações finais que englobam uma reflexão sobre todo o processo e próximos passos a seguir.

A inexistência de estudos e reflexões sobre a avaliação de impacto social no contexto português, e também, o interesse que esta temática tem suscitado no terceiro setor e na área do Empreendedorismo Social, motivou a elaboração do presente estudo. Neste sentido, poderá ser um contributo para uma melhor compreensão da temática por parte dos gestores das Iniciativas de Empreendedorismo Social, mas também por parte das organizações do Terceiro Setor, investigadores e estudantes que tenham interesse nesta temática.

Capítulo I | Revisão da literatura

1.1 Empreendedorismo Social

A noção de empreendedorismo social tem estado muito presente um pouco por toda a sociedade contemporânea. Para muitos será algo recente, no entanto, e como refere Gregory Dees, “*The language of social entrepreneurship may be new, but the phenomenon is not. We have always had social entrepreneurs, even if we did not call them that.*” (Dees, 2001: 1). Várias instituições que hoje são consideradas como um dado adquirido, emergiram sob a influência de empreendedores sociais que, guiados por uma missão social, se apoiaram em mecanismos de gestão e de inovação. Exemplo disso é a inglesa Florence Nightingale que fundou a primeira escola de enfermagem e desenvolveu práticas de enfermagem modernas na Segunda Guerra Mundial através de reformas profundas nos hospitais do exército inglês (Strachey in Parente et al, 2011: 3). Tendo em consideração a abordagem de Nicholls (2006), aquilo que distingue essas ações das ações atuais “*reside na escala e no alcance do impacto social que os últimos conseguem gerar, bem como na multiplicidade de abordagens que são aplicadas para resolver os problemas sociais*” (cit. por Parente et al., 2011: 3).

O conceito de empreendedorismo social revela-se fulcral pois permite a diluição das fronteiras entre setores, sendo que, além de representar atividades inovadoras sem fins lucrativos, pode caracterizar-se por atividades lucrativas com fins sociais. Neste sentido, Dees, fornece alguns exemplos como “for-profit community development banks, and hybrid organizations mixing not-for-profit and for-profit elements, such as homeless shelters that start businesses to train and employ their residents” (Dees, 2001: 1). Assim, combinam-se atividades não lucrativas e atividades lucrativas com o objetivo único de servir a sociedade através de um campo alargado de atuação.

Dees, no seu artigo *The meaning of “social entrepreneurship”*, chama a atenção para a constante imprecisão que circunda a definição de empreendedorismo social, e, descreve a origem da palavra *empreendedor* de forma a delimitar estes dois conceitos.

O termo empreendedor surgiu na economia francesa sendo normalmente associado a Jean Baptiste Say que no século XIX lhe conferiu um significado específico. Para este economista “The entrepreneur shifts economic resources out of an area of lower and into an area of higher productivity and greater yield” (cit. por Dees, 2001: 1). É através deste processo que o empreendedor cria valor.

No século XX destaca-se Joseph Schumpeter, que segundo Dees, descreveu os empreendedores como indivíduos inovadores que conduzem o processo

criativo/destrutivo do capitalismo, e acrescenta citando Shumpeter que “*the function of entrepreneurs is to reform or revolutionize the pattern of production. They can do this in many ways: by exploiting an invention or, more generally, an untried technological possibility for producing a new commodity or producing an old one in a new way, by opening up a new source of supply of materials or a new outlet for products, by reorganizing an industry and so on*” (Dees, 2001: 1). De acordo com Shane e Venkataramen (2000), o empreendedorismo pode ser definido como “*a análise de como, por quem e com que efeitos, as oportunidades para criar bens e serviços futuros são descobertas, avaliadas e exploradas*” (cit. por Parente et al., 2011: 4). Relativamente às oportunidades, Sahlman refere que são definidas “*como quaisquer actividades que exijam investimento de recursos escassos, na esperança de um retorno futuro*” (cit. por Parente et al., 2011: 4). É importante ter em atenção que, o conhecimento acerca do empreendedorismo social deve ser construído tendo em consideração a sólida tradição da teoria e investigação sobre o empreendedorismo, isto porque, os empreendedores sociais são uma espécie do género *empreendedor*, apesar de a sua missão ser social (Dees, 2001: 2).

Tal como um empreendedor, o empreendedor social também procura oportunidades, apesar de que para o primeiro a oportunidade se revela central. Tendo o empreendedor social uma missão social, isso afeta a forma como percebe e avalia as oportunidades, e, tal como refere Dees, o impacto associado à missão torna-se o critério central do empreendedorismo social, ao contrário do empreendedorismo que vê a criação de riqueza como objetivo final (Dees, 2001: 2).

No seu artigo, Dees aborda também o funcionamento dos mercados e conclui que para o empreendedorismo social estes não funcionam tão corretamente como para o empreendedorismo empresarial que se encontra sujeito à disciplina do mercado, determinando este se estão de facto a criar valor. Isso deve-se à dificuldade por parte dos mercados em valorizar os progressos sociais, as vantagens, os prejuízos públicos e também os benefícios para os indivíduos que não têm capacidade de pagar. Desta forma revela-se muito difícil determinar se um empreendedor social se encontra a criar valor social suficiente para justificar os recursos usados na criação desse valor (Dees, 2001: 3).

O presente estudo deriva desta necessidade aguçada por Dees, em determinar o valor social criado por alguns casos de empreendedorismo social, e assim perceber e

analisar as vantagens, os benefícios e consequentemente as mudanças que alguns projetos podem incrementar na vida de uma comunidade específica.

A medição de criação de valor social constitui de facto um grande desafio e Dees chama a atenção para as suas dificuldades. Refere que além dos cálculos serem difíceis, podem também ser discutíveis e quando é possível medi-los torna-se delicado atribuí-los a uma intervenção específica, como por exemplo:

“Are the lower crime rates in an area due to the Block Watch, new policing techniques, or just a better economy? Even when improvements can be measured and attributed to a given intervention, social entrepreneurs often cannot capture the value they have created in an economic form to pay for the resources they use. Whom do they charge for cleaning the stream or running the Block Watch? How do they get everyone who benefits to pay? To offset this value-capture problem, social entrepreneurs rely on subsidies, donations, and volunteers, but this further muddies the waters of market discipline.” (Dees, 2001: 3).

Com este exemplo é possível constatar que estudar o social não é uma tarefa fácil e que estando um conjunto de variáveis ligadas a certos fenómenos, captar a variável ou as variáveis que realmente levaram á mudança não constitui uma tarefa fácil. No entanto, com uma metodologia eficaz e corretamente elaborada será possível chegar a conclusões fiáveis e científicas.

Relativamente à definição do conceito de empreendedorismo social, este caracteriza-se por ser um fenómeno que emerge devido à *“incapacidade e a desadequação das instituições governamentais em solucionar novos problemas sociais, visíveis nos diferentes tipos de políticas sociais sectoriais (ou na ausência delas) e particularmente nas restrições orçamentais”* (Parente et al., 2011: 2).

É um conceito que se caracteriza por promover a capacitação e o espírito empreendedor da sociedade civil, procurando dar resposta a um conjunto de necessidades sociais, sendo que, e tal como refere Cristina Parente et al., *“tem fomentado iniciativas da sociedade civil na procura de práticas alternativas que respondam às necessidades sociais não atendidas nem pelo Estado, nem pelo mercado”* (Parente et al., 2011: 2). Para Martin e Osberg (2007), o termo empreendedor social transmite uma mistura de orientações que se caracterizam *“pela combinação do objetivo social, associado às instituições sem-fins lucrativos, com uma vertente empreendedora,*

aliada ao carácter dinâmico e inovador do negócio” (cit. por Parente et al., 2011: 3). Assim, uma das principais características que distinguem o empreendedorismo social é a sua criação e a ampliação de valor social, através de atividades dinâmicas e inovadoras.

Segundo a concepção de Dees, os empreendedores sociais desempenham o papel de agentes de mudança no sector social através: da adoção de uma missão para criar e manter valor social; do reconhecimento e procura de novas oportunidades que sirvam a missão; do empenho num processo de inovação, adaptação e aprendizagem; de uma ação ousada sem se limitar aos recursos disponíveis; da prestação de contas com transparência aos beneficiários e instituições envolvidas (Dees, 2001: 4).

Para Jerr Boschee, que segue a linha de pensamento da Escola da Geração de Receitas, os inovadores sociais começam lentamente a afastar-se de um modelo de dependência de financiamento, que sobrevive através de contribuições de caridade e subsídios do sector público (Boschee, 2006: 1). Este distanciamento é alcançável através de duas formas que segundo o autor passam: por um trabalho de sustentabilidade em que são combinadas atividades filantrópicas, subsídios e receitas auferidas; e pela procura de auto-suficiência que apenas pode ser atingida unicamente através de receitas auferidas (Boschee, 2006: 1). No seu artigo, Boschee enfoca a ideia de que entrar em mercados comerciais coloca desafios significativos às entidades sem fins lucrativos, sendo que o maior desafio passa pela própria cultura incorporada pela entidade, explicando que *“The culture of a traditional nonprofit, no matter how innovative, is vastly different from the culture of an entrepreneurial nonprofit. Entrepreneurs have a higher tolerance for risk, a greater appreciation of margins, an eagerness to compete. Traditional nonprofits distrust the capital markets, prefer collaboration to competition, and underestimate the productive capabilities of their disadvantaged employees.”* (Boschee, 2006: 1). O autor delimita assim, de que forma a cultura de uma organização sem fins lucrativos tradicional se diferencia da cultura de uma organização empreendedora sem fins lucrativos, e explica tendo em consideração o primeiro caso, que a cultura incorporada pode tornar-se num obstáculo para os membros do conselho ou para os executivos que tentam lançar estratégias de obtenção de rendimento auferido (Boschee, 2006: 2).

O presente trabalho posiciona-se na linha de pensamento de Filipe Santos (2012), considerando que, o Empreendedorismo Social é o processo de procura e implementação de soluções inovadoras e sustentáveis para problemas importantes e

negligenciados da sociedade que se traduz em Inovação Social sempre que se criam respostas mais efetivas (relativamente às alternativas em vigor) para o problema em questão” (Santos, 2012). O IES (Instituto de Empreendedorismo Social) rege-se pela designação de Filipe Santos, e, sendo o presente relatório o produto final do estágio curricular desenvolvido no seu seio, segue essa mesma abordagem ao Empreendedorismo Social.

1.1.1 Correntes do Empreendedorismo Social

O empreendedorismo social manifesta-se de variadas formas por todo o mundo e como tal, também a sua análise pode ser distinta de região para região. De facto, como já alguns autores constataram, existe uma diversidade de abordagens sobre este tema o que levou à delimitação de algumas escolas de investigação, entre elas, a abordagem norte americana, a abordagem europeia e a tradição latino-americana (Parente, Lopes e Marcos, 2012: 3).

Na abordagem Norte-Americana *“é o sector não lucrativo que emerge como actor-chave no colmatar de necessidades sociais dado o character omissso do papel do Estado”* (Parente et al., 2011: 7). De acordo com Boschee e McClurg (2003), o contexto económico onde as organizações atuavam, não se revelou positivo nas últimas décadas, isto porque, os custos operacionais aumentaram, os recursos provindos de determinadas fontes paralisaram, e o número de organizações concorrentes a financiamentos aumentou, tal como o número de indivíduos com carências sociais, o que explica a entrada na esfera comercial (Parente et al., 2011: 7) de uma área que à partida teria outro percurso.

Por conseguinte, trata-se de uma abordagem que segundo Defourny e Nyssens (2010) *“parte da organização não-lucrativa de character empresarial, a chamada social purpose entreprise”* e que, tal como Ferreira (2005) conclui, este conceito reporta *“a organizações não lucrativas em que a prossecução de actividades comerciais geradoras de rendimentos é um dos meios directos para o prosseguimento da sua missão”* (cit. por Parente et al., 2011: 8).

Existe por parte desta abordagem uma *“forte orientação de mercado – disciplina de mercado, eficiência na gestão de recursos, ferramentas de planeamento e gestão – e pelas estratégias de geração de receitas próprias”* (Massarsky e Beinhacker, 2002; Dart, 2004, cit. por Parente et al., 2011: 8). Com tais características é possível afirmar

que a atenção dada à criação e gestão das organizações, e ainda a sustentabilidade das mesmas revela-se central na abordagem Norte-Americana.

Após a criação da Escola do Sector Não-Lucrativo, surge a Escola de Inovação Social, que, segundo Hoogendoorn, Pennings e Thurik (2010), tem como unidade de análise o empreendedor social, que responde e soluciona problemas sociais de forma inovadora (Parente et al., 2011: 8), sendo consideradas fundamentais as “*qualidades pessoais intrínsecas*” do empreendedor social (Parente, Lopes e Marcos, 2012: 5).

Tem como pressupostos a transformação da sociedade através de um agente de mudança que potencia a melhoria de sistemas e criação de novas abordagens e soluções sustentáveis, que passam por novos métodos, novos fatores de produção, novas formas organizacionais e novos mercados (Dees e Anderson (2006), cit. por Parente et al., 2011: 9). No entanto, de acordo com Dees (2001), Defourny e Nyssens (2010), aquilo que é realmente enfatizado por esta escola, são “*os resultados das acções, o impacto social, em detrimento do tipo de recursos usados, dos formatos organizacionais ou outros inputs*” (Parente et al., 2011: 9). Tem também subjacente a capacitação das comunidades, a escala e a sustentabilidade das iniciativas.

Enquanto campo teórico, o empreendedorismo social na Europa detém de “*concepções sobre o papel do(s) Estado(s) acerca da provisão de serviços sociais públicos e da resposta a problemas sociais*” (Parente, Lopes e Marcos, 2012: 2) que se distinguem do contexto americano. Devido a adversidades como a crise dos Estados-Providência, o aumento do desemprego, a intensificação de fenómenos de pobreza e exclusão social, a abordagem europeia, como defende Ferreira, tem focado a sua análise “*no conceito de economia social para designar um outro sector relativamente autónomo e equidistante dos sectores público e privado na resposta a necessidades económicas e sociais, para muitos designados de terceiro sector*” (Parente, Lopes e Marcos, 2012: 2). Assim sendo o seu mau funcionamento na provisão de produtos e serviços está intimamente ligado a uma maior necessidade de iniciativas de intervenção por parte da sociedade civil.

A economia social nasce no século XIX através da criação do movimento associativo como partidos operários, sindicatos e cooperativas, com o intuito de garantir a dignidade das condições de vida de populações mais desprotegidas (Parente et al., 2011: 10). Como refere Parente et al., “*Se do ponto de vista legal, a economia social agrega diferentes tipologias organizativas como as cooperativas, as mutualidades e as associações, do ponto de vista normativo privilegia em termos de objectivos e estrutura*

interna os seguintes princípios: o objectivo de servir a comunidade e os interesses sociais em detrimento dos interesses do capital; a gestão independente, ou seja, a separação face ao sector público e privado; a democraticidade dos processos de decisão (...); e a primazia das pessoas e do trabalho sobre o capital na distribuição do rendimento” (Defourny e Borzaga, 2001, cit. por Parente et al., 2011: 10).

No entanto, o surgimento de novas entidades nos anos 90 do século XX levou à necessidade por parte da European Research Network (EMES) de estudar estas novas dinâmicas no interior do terceiro sector. Denominadas de empresas sociais, representam *“unidades de análise estudadas sob o prisma da inovação e do empreendedorismo social mas necessariamente em articulação e sob influência dos modelos organizacionais tradicionais”* (Defourny e Borzaga (2001), Defourny e Nyssens (2010), cit. por Parente et al., 2011: 10).

A associação EMES considera as empresas sociais como organizações privadas cujo objetivo principal passa por beneficiar a comunidade, sendo que o lucro não é considerado o objetivo final, nem deverá ser distribuído pelos seus membros (Borzaga, Galera e Nogales (2008), cit. por Parente, Lopes e Marcos, 2012: 4).

A EMES delimitou nove critérios que auxiliam a demarcar as características económicas e sociais de uma empresa social. Relativamente ao carácter económico, uma empresa social deve manter:

“ (a) uma atividade contínua de provisão de produtos e/ou serviços; (b) um elevado grau de autonomia em relação a organismos públicos ou privados; (c) um nível significativo de risco económico que faz depender a viabilidade financeira da capacidade dos seus membros e trabalhadores assegurarem os recursos adequados; (d) uma quantidade mínima de trabalho assalariado, para além das atividades exercidas a título voluntário.” (Defourny, 2001; Defourny & Nyssens, 2010, cit. por Parente, Lopes e Marcos, 2012: 5).

Quanto ao carácter social das empresas sociais deve preencher os seguintes requisitos:

“(a) ter um objetivo específico de benefício à comunidade ou a um determinado grupo; (b) ser criada voluntariamente por parte de um grupo de cidadãos, mantendo uma dimensão coletiva, não obstante o papel importante dos líderes; (c) o poder de decisão baseado no princípio de um membro, um voto e não na

propriedade de capital; (d) ter uma natureza participativa e envolvente das partes interessadas, vulgo stakeholders; (e) ter uma distribuição limitada do excedente económico, o que evidencia o carácter central dos objetivos sociais.” (Defourny, 2001; Defourny & Nyssens, 2010, cit. por Parente, Lopes e Marcos, 2012: 5).

De acordo com Parente, Lopes e Marcos (2012), esta configuração organizacional e gestonária enunciada, encontra-se gradualmente em debate na medida em que, tem impactos diretos na forma como estas organizações procuram colmatar as necessidades sociais e económicas vigentes nas sociedades atuais.

Para os autores Defourny e Borzaga (2001) e Spear (2006), os mecanismos organizacionais ocupam um lugar de relevo na perspetiva europeia, que, “*obedecendo a uma estratégia e gestão participadas e orientadas para as partes interessadas, asseguram a perseguição de objetivos sociais*” (Parente, Lopes e Marcos, 2012: 6).

O Empreendedorismo Social em Portugal tem recebido nos últimos anos bastante atenção. A clarificação do conceito foi uma das primeiras preocupações, seguindo-se a compreensão e teorização da sua prática, mas também na sua promoção e capacitação, por parte de organizações como a A3S¹ e o IES (Instituto de Empreendedorismo Social).

1.2 Metodologias de Avaliação de Impacto

1.2.1 Definição de Impacto Social

Existem diferentes abordagens na literatura relativamente ao conceito de Impacto Social. Para Susan Wainwright (2001) impacto é qualquer mudança resultante de uma atividade, projeto ou organização. Inclui efeitos esperados e efeitos não esperados, negativos e positivos, de longo-prazo e de curto-prazo (Wainwright, 2001: 10).

A REDF (Roberts Enterprise Development Fund), autora da metodologia SROI, apresenta uma abordagem distinta, considerando que um *resultado* corresponde a uma

¹ Associação de Investigação e Desenvolvimento (I&D) fundada na convicção de que promover o empreendedorismo social e a sustentabilidade do terceiro sector é contribuir para a consolidação de alternativas de desenvolvimento sustentáveis, mais justas, mais equitativas, mais participativas e mais inclusivas. Fonte: <http://www.a-3s.org/quemsomos/>. Acedido a 5 de Setembro de 2014.

mudança que ocorreu a longo-prazo, enquanto o impacto serão os resultados subtraídos à estimativa do que teria acontecido de qualquer das formas. Um exemplo dado pelos autores do SROI que explica a sua definição de impacto é: considerando o *resultado* como o número de pessoas que começaram a trabalhar e melhoraram as suas circunstâncias pessoais através de um programa de formação, o impacto, seria considerar o número de pessoas que participaram no programa e que conseguiriam encontrar emprego por si próprias e subtrair ao número total de pessoas que foram empregues. Assim, se duas das vinte pessoas que participaram no programa encontrariam emprego por si próprias, então, o impacto do programa de formação deverá ser calculado considerando as restantes 18 pessoas que encontraram emprego.

Ainda relativamente ao resultado do exemplo, o mesmo pode ser medido pelo valor do aumento do rendimento desses indivíduos e também a partir da perspectiva de uma das partes interessadas, o Estado. Neste caso, o valor do resultado poderia incluir o aumento de impostos pagos ou a redução dos subsídios de apoio por parte do Estado (NEF, 2004: 3.1).

1.2.2 Porquê medir?

De acordo com Wainright, a motivação para medir o impacto de Organizações do Terceiro Sector surge através de um conjunto de fontes. As principais fontes identificadas pela autora são a) As iniciativas Governamentais e prestação de serviços públicos; b) Financiadores não-governamentais; c) Doadores; d) Motivação interna; e) Resultados transversais.

Em Inglaterra, iniciativas governamentais como Best Value e Treasury levaram a uma revisão por parte das OTS sobre o seu papel na prestação de serviços públicos, aguçando dessa forma a necessidade de demonstrar o valor social criado através do seu trabalho. As OTS competem entre si por donativos públicos, mas também, com organizações do sector privado e do terceiro sector pelos contratos de prestação de serviços públicos. É através da comunicação do seu impacto na sociedade que as organizações se podem destacar entre elas. No entanto, revela-se importante considerar que medir o valor criado pelo Terceiro Sector considerando os mesmos critérios de avaliação dos restantes sectores poderá tornar-se um risco, isto porque, não permitirá demonstrar as características que torna o Terceiro Sector único (Wainright, 2002).

O valor que estas organizações geram na sociedade caracteriza-se em parte pela sua capacidade de envolver a comunidade, contribuir para o aumento do capital social, e aceder a grupos de difícil acesso, o que, e segundo Wainright, as distingue das organizações dos restantes sectores criando a necessidade de um tipo distinto de medição do seu impacto.

Retornando à necessidade das organizações em demonstrar o valor criado pelas mesmas na sociedade, em Portugal, um novo mecanismo financeiro tem vindo a ser trabalhado. Os Títulos de Impacto Social (lançados em 2010 no Reino Unido pela Social Finance UK como Social Impact Bonds, e em 2014 em Portugal pelo IES como Títulos de Impacto Social) celebram um contrato entre o Estado e uma entidade gestora, cujos acionistas são os investidores sociais, com base em resultados sociais específicos. Os investidores financiam um ou vários serviços a médio prazo, implementados por organizações sociais, colmatando um problema negligenciado na sociedade. Se esses resultados forem alcançados, o Estado remunera os investidores através da devolução do seu investimento social e um retorno financeiro ajustado ao risco do projeto e ao nível de resultados sociais atingidos. (Miguel, 2014: 4). Para identificar o valor criado e os resultados atingidos pela organização social, a avaliação do seu impacto revela-se fulcral neste processo, tendo ganho uma maior importância nos últimos anos no Reino Unido principalmente, sendo bastante visível através da quantidade de metodologias de avaliação de impacto desenvolvidas nesse território, e, um pouco por todo o mundo.

Relativamente à segunda fonte de motivação referida, os financiadores não-governamentais, representam em alguns casos uma pressão externa que exige evidências acerca dos resultados que o programa ou projeto procura alcançar. Por vezes como pré-requisito para receberem financiamento os projetos necessitam demonstrar o seu anterior desempenho.

Por parte dos doadores, devido à quantidade de organizações que existem, as exigências aumentam no ato da sua escolha. Com isto, as OTS sentiram a necessidade de demonstrar que o uso dos donativos é feito de uma forma eficiente e efetiva (Wainwright, 2002: 7).

A quarta fonte de motivação identificada é a motivação interna que se caracteriza pela vontade da própria organização em recolher dados sobre o seu desempenho de forma a melhorar a sua eficiência e eficácia. O processo de avaliação requer uma definição concreta dos objetivos e dessa forma pode tornar-se um exercício útil para os gestores da organização ou projeto na medida em que, leva a repensar e

clarificar as metas a atingir. A autora acrescenta ainda que, ao ser fornecida evidência sobre o impacto alcançado, a motivação por parte do staff do projeto poderá aumentar no sentido em que têm provas concretas de que o seu trabalho está realmente a fazer a diferença (Wainright, 2002: 7).

Por último, os resultados transversais como uma fonte de motivação para avaliar o impacto de determinado projeto advém de casos em que os objetivos e a meta final a alcançar se caracterizam por “hard outcome”, como por exemplo, conseguir que uma pessoa que se encontra desempregada entre no mercado de trabalho. O processo que leva ao alcance desse tipo de objetivos pode ser moroso pois implica um conjunto de outras atividades como seguindo o exemplo anterior, aumentar a confiança ou mudar uma atitude, que irão potencializar o objetivo final. Desta forma, surge uma necessidade em demonstrar o caminho percorrido e alguns dos objetivos já alcançados de forma a evidenciar uma aproximação à meta final, caso contrário, os financiadores irão considerar que o programa/projeto não conseguiu colmatar o problema social a que se propunha.

1.2.3 Avaliação de Impacto

Dada a diversidade do próprio sector, que engloba uma miríade de organizações com diferentes atividades, interesses, objetivos e ainda uma complexidade de ambientes e contextos em que operam, é possível verificar por parte dessas organizações diferentes abordagens e formas de encarar a medição de impacto de acordo com os seus objetivos (Harlock, 2013: 6).

Para consolidar conhecimentos sobre o conceito de avaliação de impacto e de outros conceitos relacionados, foram consideradas um conjunto de abordagens que desenvolvem a sua definição.

Segundo Susan Wainwright, a definição de impacto encontra-se diretamente relacionada com os conceitos de *output*, *inputs* e *outcomes*, que representam algo que pode ser medido. Por outro lado os processos e aspetos práticos envolvidos na medição passam por conceitos como *benchmarks*, metas, indicadores e avaliação (Wainwright, 2002: 9).

Para a autora *inputs* são “os recursos que contribuem para um programa ou atividade, incluindo rendimentos, funcionários, voluntários, e equipamentos.”

(Wainwright, 2002: 9). Explica também o conceito de *outputs* que representa unidades contáveis e são os produtos diretos do programa ou das atividades da organização. Estes podem ser traduzidos em aulas dadas, cursos de formação disponibilizados, ou mesmo a participação de indivíduos em workshops. É importante considerar que os *outputs* não podem ser considerados como os objetivos da organização, na medida em que representam um meio e não um fim. Em seguida aborda o conceito de *outcomes* que se afigura como os benefícios ou resultados nos participantes/beneficiários, e que, ao contrário dos *outputs*, apresentam maior dificuldade na sua medição. Os *outcomes* podem ocorrer durante a participação numa atividade ou durante algum tempo posterior, e são normalmente planeados e estabelecidos nos objetivos da organização. Os resultados (*outcomes*) caracterizam-se ainda por uma relação de causalidade e linearidade, no sentido em que, um resultado pode levar a outro e assim sucessivamente criando uma sequência linear. O conceito de *atividade* é também esmiuçado e traduz-se naquilo que a organização proporciona através dos seus *inputs*, com o intuito de cumprir a sua missão. A autora fornece como exemplos de *atividade*: a formação, o aconselhamento e a orientação dada pela organização (Wainwright, 2002: 9).

Sobre o processo de medição, Wainwright explica que existe um conjunto de definições que se apresentam bastante consistentes na literatura. O conceito de *benchmarks* (ponto de referência) são dados que funcionam como uma linha de base e são utilizados para momentos de comparação entre o antes e o depois. Os conceitos *target*, *standard* e *objective* (alvo, padrão e objetivo), traduzem-se num determinado nível de resultados que uma organização ou atividade pretende alcançar. E por fim, segundo a autora, *indicators* (indicadores), que são dados específicos que podem ser medidos para determinar se uma organização chegou a um resultado particular, e, *evaluation* (avaliação), que é um termo utilizado para o processo de identificação daquilo que foi alcançado durante ou após uma particular atividade (Wainwright, 2002: 11).

De acordo com Arvidson, os conceitos *outputs*, *outcomes* e impacto, contribuem para a compreensão da atuação das organizações (exemplo: como gastam o dinheiro disponível e a que atividades se comprometem), e para compreender o que conseguem alcançar em termos de valor acrescentado (exemplo: fortalecimento da sociedade civil, do impacto das políticas, e mudanças de vida sustentáveis nos indivíduos) (Arvidson, 2009: 7). Os autores Hendricks e Plantz et al. (2008) chamam a atenção para o facto de que enquanto o *programa de resultados* se refere por exemplo á forma como um

indivíduo conseguiu beneficiar das atividades de um projeto, a *avaliação de impacto* abrange uma área mais ampla com o objetivo de acompanhar as mudanças das condições da comunidade (cit. por Arvidson, 2009: 7). E, enfatizam ainda a necessidade de “*distinguir a medição dos resultados do programa e o impacto na comunidade e reiterar que a simples agregação de dados do programa não produz dados de impacto na comunidade*” (Arvidson, 2009: 7).

Carlos Azevedo chama a atenção, no caso das organizações do Terceiro Setor, para o não exercício da avaliação e prestação de contas e de como tal abstenção pode influenciar as práticas de transparência de uma organização. Segundo o autor, a “Garantia que a organização tem uma estratégia, que a sua missão é salvaguardada e que existe avaliação do progresso” (Azevedo, 2013: 24), deveria ser uma das preocupações dos doadores.

A avaliação de impacto social é, como refere Barman (2007), “um processo historicamente situado e socialmente construído”, isto porque, a sua origem e uso em alguns casos, é moldada por interesses e contextos sociais, políticos e profissionais. (Barman, 2007: 103). Esta constatação, levou a autora, mas também Arvidson (2009) e Hall (2012), a debater sobre o fato de que as avaliações de impacto não devem ser consideradas como exercícios puramente técnicos e científicos, mas sim, como possíveis reflexos de um conjunto de valores e pressupostos sobre o que deve ser medido e como, sendo assim fundamental, considerar o contexto particular em que são desenvolvidas (Harlock, 2013: 9).

1.2.4 Metodologias de avaliação de impacto

Um dos aspetos que caracteriza o Terceiro Sector é a sua diversidade. A multiplicidade de áreas, de objetivos, de tamanhos e de características que contempla as organizações do Terceiro Sector faz com que não seja possível avaliar o seu impacto através de uma única medida padrão. Segundo Wainright “... there can be no «one size fits all» approach for measuring impact. And, although a range of tools is available for organizations who want to measure some aspect of their impact, many of these are resource intensive and difficult to implement. So, as more organisations are beginning to grapple with the idea of impact, what is the current state of play?” (Wainright, 2002: 5).

O conceito amplo de *impacto* não é abordado na maioria das metodologias, ferramentas e guias que se encontram disponibilizados. De acordo com Wainright existe um foco nos resultados, nas características do Terceiro Sector, nos processos internos da organização e nas relações com as partes interessadas (Wainright, 2002: 16). Apesar de estas abordagens expressarem alguns aspetos de impacto, não traduzem o seu conceito mais amplo. Apesar das inúmeras ferramentas desenvolvidas para medir e avaliar o impacto de uma organização ou projeto de empreendedorismo social, nenhuma delas permite medir todos os aspetos do seu impacto, sendo considerado por vários autores como algo irrealista. O que existe na realidade é um conjunto de ferramentas e metodologias que se adequam a diferentes tipos de organizações e que possuem diferentes propósitos (Wainright, 2002: 16).

Várias metodologias de avaliação de impacto têm vindo a ser desenvolvidas ao longo dos anos, no contexto internacional a discussão em torno dessa temática não é de todo recente.

De acordo com Mcloughlin, as várias metodologias existentes podem ser agrupadas em quatro categorias: as metodologias de monetização onde se inserem o SROI e o LM3; as metodologias baseadas no Balanced Scorecard que se caracterizam pela avaliação de desempenho; as metodologias focadas na garantia de qualidade como o PQASSO; e por fim estruturas de processos sequenciais como é o caso do Prove and Improve (Mcloughlin, 2009: 159).

Existem ainda modelos como o LBG que tem como objetivo avaliar a totalidade do investimento na comunidade, considerando o dinheiro, o tempo e as doações em espécie, bem como os custos de gestão ². O modelo Outcome Star é uma ferramenta que mede a mudança. Existem várias versões da estrela que incluem áreas como os sem-abrigo, a saúde mental e os jovens. Todas as versões baseiam-se num determinado número de escalas que assentam num modelo explícito de mudança, sendo que cada etapa está associada a uma pontuação numérica, de modo a que no final do processo, os resultados possam ser graficamente apresentados em forma de estrela ³.

Com o intuito de fornecer um conjunto de métricas de desempenho, surgiu o catálogo IRIS,⁴ para auxiliar o processo de medição social, ambiental e financeiro. As métricas encontram-se organizadas numa estrutura desenvolvida para ser aplicada em

² Fonte: <http://www.lbg-online.net/about-lbg/the-lbg-model.aspx>

³ Fonte: <http://www.outcomesstar.org.uk/about-the-outcomes-star/>

⁴ Fonte: <http://iris.thegiin.org/introduction>

vários sectores. Os utilizadores podem procurar as categorias e subcategorias para identificar o conjunto de métricas que estão alinhadas com os seus objetivos de impacto.

O exercício da avaliação de impacto, utilizando as metodologias referidas anteriormente, é já uma rotina da própria gestão integrada nas organizações e nos projetos ao nível internacional.

É de notar que a maior parte das referências que foram citadas durante o corpo teórico, referem-se a contextos geográficos exteriores ao país. Posto isto, e considerando a recolha de um conjunto de informações sobre o exercício de avaliações de impacto social por parte de algumas iniciativas de Empreendedorismo Social, foi possível constatar que, em Portugal o estado é ainda embrionário. No entanto, existem já alguns casos de aplicação que merecem ser mencionados, como é o caso da metodologia LBG através da Fundação EDP, e da metodologia SROI através da CASES e Montepio. E se é verdade que existem alguns elementos que é credível pensar que podem ser exportáveis, e portanto que serão válidos em qualquer contexto, é muito importante também que estas ferramentas sejam aplicadas e discutidas em contextos particulares, pelo que esses contextos têm de específico e pela influência da própria conceção das ferramentas.

É nesta linha de pensamento que surge o presente estudo, para compreender e problematizar a aplicação de dois casos específicos de metodologias no contexto específico do Empreendedorismo Social. Perceber a sua adaptabilidade e constrangimentos que podem emergir durante a sua aplicação.

1.2.5 Obstáculos inerentes ao processo de avaliação de impacto

É relevante ter em consideração os obstáculos que existem no processo de avaliação de impactos, e tendo isso em consideração a autora Wainwright descreve no seu artigo oito obstáculos com os quais um investigador se pode deparar. De uma forma geral os obstáculos identificados passam: por identificar uma relação causal entre uma atividade particular e um resultado particular; pelas organizações que desenvolvem atividades de prevenção, como por exemplo campanhas de prevenção da utilização de uma determinada droga. Será difícil demonstrar impactos positivos neste tipo de casos; Pela obtenção de dados de base. Alguns tipos de medição requerem dados de base que representam a posição antes do programa ou da atividade começar, que posteriormente serão utilizados para efeitos de comparação. Tal pressupõe que se saiba previamente o

tipo de resultados que irão ocorrer, para dessa forma recolher os dados de base relevantes, no entanto, tal pode resultar numa visão limitada do impacto; pelo tipo de dados recolhidos, nomeadamente dados obtidos através de técnicas qualitativas que, captam a percepção dos indivíduos e que poderão constituir um obstáculo na medida em que, essa percepção pode sofrer facilmente modificações; pelo impacto do processo de avaliação, isto é, o facto de um investigador intervir num ambiente em que tal não é comum, poderá levar a efeitos controversos; pelas próprias atitudes do investigador durante a avaliação; pela diversidade do sector; e pelos custos que uma avaliação de impacto comporta (Wainwright, 2002: 12-15). Mais tarde estes obstáculos serão analisados aprofundadamente.

Apesar dos obstáculos que este tipo de metodologia poderá encontrar durante o seu processo, avaliar o impacto social de uma iniciativa de empreendedorismo revela-se fulcral para compreender realmente o valor social criado pela mesma, analisando assim, se de facto os seus objetivos se estão a realizar e se, as organizações conseguiram percorrer o seu caminho até às metas definidas.

Como refere Harlock, *“compreender o impacto social tem sido o foco principal dos estudos de medição de impacto no terceiro sector, no entanto, a demonstração das evidências que assinalam esse valor social do setor ainda é limitada”* (Harlock, 2013: 20). Este autor acrescenta ainda que a avaliação de impacto social tem-se baseado principalmente em ferramentas complexas como o SROI (Social Return On Investment), o qual não tem sido adotado em grande escala pelo sector, e ainda que, o SROI e outras ferramentas de impacto social têm sido sujeitas a críticas pelo seu foco no valor monetário das atividades (Harlock, 2013: 20).

Capítulo II | Métodos e Objeto

2.1 Organização acolhedora

O estágio curricular que deu origem ao presente relatório decorreu no Instituto de Empreendedorismo Social (IES). O IES, uma associação sem fins lucrativos que trabalha como Centro de Formação e Investigação em empreendedorismo Social desde 2008, tem como objetivo estimular a inovação, a eficiência e o crescimento do impacto de projetos transformadores que quebram ciclos de problemas na sociedade. Trabalham *“para identificar, apoiar, formar, promover e relacionar iniciativas de alto potencial de empreendedorismo social, com organizações e indivíduos excepcionais e comprometidos para mudar o mundo de forma mais eficiente e inovadora.”*⁵.

Palavras como Missão, Capacitação, Visão e Aprendizagem fazem parte do quotidiano desta instituição, tal como um conjunto de valores que passam: pela criação de valor para a sociedade; pelo desenvolvimento de conhecimento científico e de terreno sobre empreendedorismo social e inovação social; pela inovação, no sentido em que existe uma constante procura de melhores formas de solucionar problemas e de indicar caminhos; por estabelecer uma rede, sendo o ponto de ligação entre agentes dos diferentes sectores que pretendem convergir na resolução de problemas sociais da atualidade; pela excelência na procura diária de um mundo melhor.

A atuação do IES é composta por quatro grandes áreas, a área da identificação, a área da investigação, a área da formação e a área do acompanhamento. A primeira caracteriza-se pela aplicação da metodologia ES+ que permite identificar e mapear iniciativas de Empreendedorismo Social a nível nacional, contribuindo para uma estratégia de desenvolvimento local. A segunda área assenta na sistematização e geração de conhecimento e conteúdos tendo por base as restantes áreas. De forma a desenvolver o conhecimento em áreas específicas como a área do Investimento Social e dos Negócios Sociais, criou o Laboratório de Investimento Social em parceria com a Fundação Calouste Gulbenkian e Social Finance, e o Laboratório de Negócios Sociais em parceria com a B Corporation e Sistema B.

Na área de Formação o IES tem desenvolvido um conjunto de programas de formação que visam o desenvolvimento e crescimento de iniciativas de Empreendedorismo Social. A área de Acompanhamento segue uma lógica de

⁵ Fonte: <http://www.ies.org.pt/> Consultado a 14 de Janeiro de 2014.

acompanhamento às iniciativas de Empreendedorismo Social personalizado através da partilha de ferramentas, recursos, aprendizagens e parcerias com o objetivo de acelerar o seu potencial de impacto social.

O IES tem uma política de recursos humanos que passa claramente pela valorização, pelo envolvimento e pela integração, o que, até certo ponto, não constitui uma surpresa, na medida em que, é considerada como uma organização de cúpula no domínio do Empreendedorismo Social, e a dimensão dos recursos humanos é uma dimensão chave no domínio do empreendedorismo social, como foi referido no capítulo teórico anterior. Mas não deixa de ser importante assinalar, quer como registo daquilo que é desejável para um estágio, mas também para definir o pano de fundo que permitiu que este trabalho fosse concretizado, a importância do tema em análise.

O desenvolvimento da presente análise no ecossistema do Empreendedorismo Social foi fundamental para perceber a sua lógica de funcionamento, as suas características e as barreiras com as quais muitos empreendedores sociais se deparam. Mas também, conhecer de perto a realidade do exercício da avaliação de impacto social em iniciativas de Empreendedorismo Social.

Uma das primeiras atividades foi a recolha de informações junto dos casos ES+ Porto relativamente ao seu panorama geral em relação à avaliação de impacto social da sua iniciativa. Tal permitiu compreender o estado embrionário em que o exercício da avaliação de impacto social se encontra, e ainda, a importância atribuída a esse processo como fator de desenvolvimento. Com essa recolha pretendia-se sustentar a seleção de duas iniciativas de ES, através das quais iria decorrer a aplicação de duas metodologias de avaliação de impacto. No entanto, devido a questões ligadas ao período temporal disponível, constatou-se que não seria possível aplicar em ambas as iniciativas, optando-se por uma, a que já estava numa fase mais avançada no presente processo de avaliação. Apesar disso, o contacto com a iniciativa entretanto excluída já tinha sido feito, inclusive, a recolha de alguns dados, e dessa forma essa avaliação será retomada após o final do presente relatório.

A primeira atividade desenvolvida, possibilitou também perceber que, quando o dia-a-dia das organizações é muito pautado pela necessidade da decisão imediata, no curto-prazo, na maior parte das vezes em contexto de escassez de recursos humanos e financeiros, muito orientada para a necessidade de garantia de sustentabilidade e sobrevivência financeira dos projetos, pouco espaço pode ficar para este tipo de exercícios que se revelam exigentes no plano material, pela mobilização de recursos não

só financeiros mas também humanos e porque são metodologias que exigem um processo de maturação que se prolonga no tempo, sendo que muitas vezes para estas organizações e para estes projetos, a questão do tempo é a área mais complicada, tendo-se verificado, nomeadamente no presente estudo.

Outras atividades foram desenvolvidas no decorrer do estágio, nomeadamente a apresentação da temática em estudo a um conjunto de Empreendedores Sociais que trabalham em co-work com o IES; Atividades de representação e atas de reuniões; Atividades de logística; Desenvolvimento de inquéritos de satisfação, recolha e análise de dados; e a organização de uma sessão de apresentação da metodologia SIMPLE.

Relativamente à última atividade referida, a carência de familiarização com as metodologias selecionadas para análise conduziu à necessidade de contactar um dos autores da metodologia SIMPLE, o autor Jim Mcloughlin, de forma a obter mais informações sobre o processo de aplicação. O primeiro contacto efetuado via correio electrónico foi recebido pelo autor, desde logo, de forma entusiasta. Após algumas conversas, surgiu a oportunidade de uma deslocação por parte de Jim Mcloughlin de Inglaterra até Portugal, disponibilizando-se para conhecer pessoalmente o IES e o seu trabalho. A sua vinda permitiu também, organizar uma sessão de apresentação da metodologia SIMPLE, à qual compareceram cerca de 60 pessoas. Esta adesão demonstra a relevância que o tema tem ganho ao longo dos últimos tempos.

Assim, foram várias e distintas as atividades que foram sendo desenvolvidas no âmbito do estágio curricular, o que permitiu conhecer a atuação do IES e ganhar competências a vários níveis. Todo este processo foi muito enriquecedor e útil na perspetiva de aprendizagem, precisamente, porque tal como se pretende num estágio, a compreensão das distâncias e dos desencaixes entre aquilo que são os princípios metodológicos envolvidos nestas ferramentas e aquilo que são as condições reais da sua aplicação.

Possuindo o intuito de num futuro próximo, prosseguir neste domínio, espera-se que o contributo dado como socióloga tenha sido importante para a organização, tal como, a mesma o foi no desenvolvimento destas competências.

2.2. A escolha das metodologias de avaliação de impacto

Avaliação é, de uma forma geral, o termo utilizado para o processo de determinação daquilo que foi alcançado durante ou após uma atividade particular (Wainwright, 2002: 11). De acordo com vários autores na literatura, a avaliação de impacto, propriamente dita, não é de todo um exercício simples. Existem inúmeros desafios com os quais qualquer organização se pode deparar ao medir o seu impacto, principalmente, os impactos a longo-prazo. E, mesmo que o caminho percorrido durante este processo não apresente momentos conturbados, existem ainda, segundo Wainwright, limites relativamente à utilidade de diferentes tipos de medição de impacto (Wainwright, 2002: 12).

Para dar resposta à necessidade de demonstrar o valor social criado de forma sistemática e coerente, pelas iniciativas de Empreendedorismo Social e, de uma forma geral, pelas Organizações do Terceiro Setor, têm surgido fora do contexto português, várias metodologias e ferramentas que ambicionam alcançar esse mesmo valor. E se, para alguns autores, o ideal seria a existência de uma ferramenta que permitisse medir todos os aspetos de impacto, outros, afirmam abruptamente que tal é irrealista, considerando a diversidade que caracteriza o Terceiro Setor, tal como refere Wainwright:

“What we find instead is a range of tools that have been developed to suit different types of organisation, and fulfill different purposes. As a result, the range of methodologies and tools for measuring impact in the voluntary sector reflects the sector’s diversity.”(Wainwright, 2002: 16).

Uma análise da aplicação das metodologias de avaliação de impacto é então fundamental para melhor compreender a sua aplicabilidade em diferentes contextos, descobrindo os seus contornos e as suas potencialidades, nomeadamente, em iniciativas de Empreendedorismo Social.

O desenvolvimento de um processo de investigação pressupõe um caminho traçado pela metodologia de forma a concretizar os objetivos estabelecidos. Assim, a metodologia é uma estratégia de pesquisa, a qual remete para uma reflexão crítica sobre o caminho de pesquisa. De forma a aprofundar conhecimentos para melhor compreender a realidade, a abordagem qualitativa afigura-se como a abordagem mais indicada para cumprir os objetivos propostos. O foco da abordagem qualitativa nos processos, no significado, no trabalho de campo, e na descrição, tal como, o seu

processo indutivo, de forma a criar abstrações, conceitos, hipóteses e teorias a partir dos detalhes (Creswell, 1994: 145) levou à sua seleção.

De forma a alcançar o objetivo geral deste estudo, que passa por compreender e analisar a importância e a mais-valia do processo de avaliação de impacto social, e, possíveis constrangimentos inerentes a esse procedimento em iniciativas de empreendedorismo social, foram definidas dimensões de análise para esse efeito, já referidas no início do relatório. As dimensões de análise em questão foram observadas e descritas durante a aplicação de ambas as metodologias, de forma a transportar, os Empreendedores Sociais e as OTS até ao íntimo do processo de aplicação, para que, possam compreender os constrangimentos e as potencialidades de cada uma das metodologias num caso específico, o programa Chave de Afetos.

O processo iniciou com uma pesquisa das metodologias de avaliação de impacto existentes. Algumas das metodologias já referidas no corpo teórico deste estudo fizeram parte desta pesquisa desenvolvida, o que permitiu uma familiarização com as diferentes ferramentas disponíveis ao Terceiro Setor, e permitiu também compreender que, as metodologias mesmo quando aparentemente simples são na realidade complexas, e que a operacionalização das mesmas é invariavelmente exigente, e essa talvez, seja uma das razões que explique não totalmente mas parcialmente, a sua embrionária disseminação, nomeadamente em Portugal.

Após considerar o leque de metodologias de avaliação de impacto existentes pelas suas características e constrangimentos, optei pela metodologia SIMPLE e a metodologia SROI. A escolha de duas metodologias distintas deve-se à riqueza comparativa que poderá advir dessa aplicação numa mesma realidade. Tendo por base duas metodologias com processos e objetivos distintos, pretende-se perceber a sua aplicabilidade e flexibilidade numa iniciativa de Empreendedorismo Social.

A seleção das metodologias SIMPLE e SROI em detrimento de outras justifica-se por três grandes razões. Primeiro pela relevância que têm alcançado no Terceiro Setor, nomeadamente a metodologia SROI que tem vindo a ser utilizada com alguma frequência em Portugal por algumas organizações. Em segundo, devido ao produto final que cada uma das metodologias pretende proporcionar, no caso do SROI, o retorno social do investimento em valor monetário, e por parte do SIMPLE, a incorporação de uma estratégia de inovação social efetiva que permita o elevado desempenho das Empresas Sociais. E por último, pelo fato de ambas serem disponibilizadas gratuitamente de forma explícita e completa através de guias de utilização.

2.3 A escolha da iniciativa de Empreendedorismo Social

Com base no mapeamento desenvolvido pelo IES (Instituto de Empreendedorismo Social) na Área Metropolitana do Porto, de onde resultou a identificação de 29 iniciativas, foi selecionada uma iniciativa de empreendedorismo social para o desenvolvimento do presente estudo.

Através da recolha de alguns dados relativos à avaliação de impacto social das 29 iniciativas, foi possível compreender quais são as iniciativas que avaliam o seu impacto, que iniciativas consideram este processo fundamental e quais estariam totalmente disponíveis para a aplicação das metodologias de avaliação de impacto.

Através de algumas questões guia, colocadas aos Empreendedores Sociais de 22 iniciativas, via telefone, foi possível constatar que 13 delas nunca fizeram qualquer tipo de avaliação do seu impacto social, e as restantes 9 referem fazer uma contabilização dos seus outputs e resultados, através da aplicação de inquéritos e entrevistas semiestruturadas. Apenas uma das iniciativas afirma já ter sido feita uma análise estatística do seu impacto social.

Através deste levantamento, foi possível compreender que, de uma forma geral, o exercício de avaliação de impacto social não está integrado nas iniciativas de Empreendedorismo Social, e citando uma das frases repetida em alguns momentos durante a recolha de informação “Não avalio, mas sei que o meu projeto tem muito impacto social”. O título deste relatório baseou-se nesta declaração, marcada pela perpetuação do conhecimento não científico e sistemático acerca da mudança social. Sem esse conhecimento, tudo não passa de entendimentos baseados no senso comum e nas próprias características do indivíduo.

No entanto, das 22 iniciativas contactadas, 21 afirmam ser um exercício fundamental para o seu desenvolvimento.

Após esta recolha foi possível selecionar o Programa Chave de Afetos. Primeiro pelo fato de não ter um processo de avaliação de impacto implementado, mas também por considerar a avaliação de impacto fundamental e por demonstrar disponibilidade e bastante interesse por este estudo.

Concluído o processo das escolhas já referidas, revela-se fundamental deixar claro, os objetivos e as etapas de cada uma das metodologias selecionadas, tal como as decisões ao nível dos métodos e técnicas de recolha e análise de dados.

2.3.1 A metodologia SIMPLE (Social Impact for Local Economy) e a metodologia SROI – Aproximações

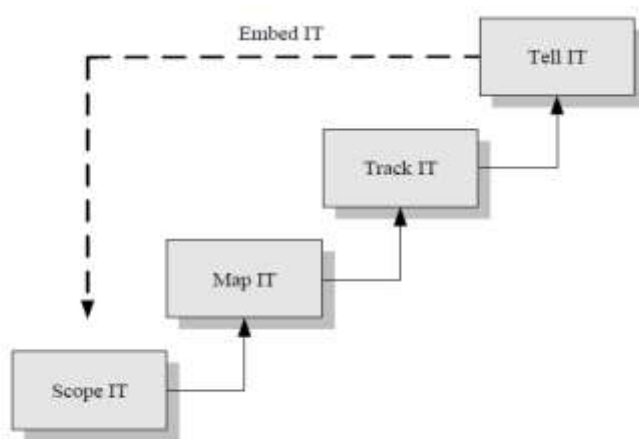
➤ SIMPLE

A metodologia SIMPLE é uma abordagem estratégica de medição de impacto e inovação, desenvolvida para as empresas sociais. Foi desenhada em 2006 por uma equipa de investigadores da Universidade de Brighton, denominada de, CUBIST Research & Consultancy Group, conjuntamente com a Social Enterprise London (SEL).

É composta por uma abordagem de cinco etapas para avaliar o impacto:

- 1) Delimitar o alcance;
- 2) Mapear;
- 3) Acompanhar;
- 4) Comunicar;
- 5) Incorporar.

Figura 1. As cinco etapas do modelo SIMPLE



Fonte: (Mcloughlin, 2009: 160)

A etapa 1 caracteriza-se por clarificar as terminologias e as motivações antes de iniciar o processo de avaliação de impacto. Os autores fornecem algumas questões preliminares, que devem ser respondidas pela organização: *Qual é o significado de impacto? Porquê medir o impacto?*

Para delimitar o alcance são considerados quatro condutores (drivers) de impacto:

- a) A missão e os valores
- b) Condutores Internos (o contexto organizacional e gestão das decisões)
- c) Condutores Externos (contexto de impacto da organização)
- d) Stakeholders (Partes envolvidas)

A etapa 2 identifica de forma sistemática as relações entre outputs, outcomes, e impactos das iniciativas.

Na etapa 3 são desenvolvidas as capacidades da organização para medir o seu impacto, através da elaboração de indicadores e, da definição de um sistema de gestão de dados a recolher e uma implementação efetiva.

Uma vez recolhidos os dados é importante comunicar os impactos a todos os stakeholders de uma forma profissional demonstrando evidências de uma forma racional e persuasiva (etapa 4).

A etapa 5 é considerada fundamental, na medida em que pretende garantir que os processos de medição de impacto sejam totalmente integrados na organização, a todos os níveis, e que a recolha de dados e a elaboração de relatórios seja constante. No entanto, a introdução de sistemas de medição de impacto pode criar alguma resistência, sendo dessa forma necessário desenvolver estratégias eficazes de gestão de mudança. O autor durante a sua vinda a Portugal, referiu que esta última etapa é na realidade uma etapa que decorre durante todo o processo, pois à medida que a avaliação vai sendo feita, a iniciativa de Empreendedorismo Social ou a organização social, vai incorporando o seu procedimento.

➤ SROI

A metodologia SROI foi criada em 1998 por The Roberts Enterprise Development Fund (REDF), tendo como objetivos: a avaliação e a monitorização.

Para avaliar, oferece respostas a questões como "Qual é o valor social (esperado) de uma empresa social?" e "Quão grande foi o retorno ou vais ser o retorno?".

Para monitorizar, fornece uma noção da extensão dos objetivos que são cumpridos e do sucesso das suas atividades. Aplicar o SROI permite aos empreendedores ajustar a sua estratégia.

É composta por seis etapas:

- 1) Estabelecer o alcance e definir os stakeholders;
- 2) Mapear os resultados;
- 3) Evidenciar os resultados e atribuir-lhes um valor;
- 4) Estabelecer o impacto;
- 5) Calcular o SROI;
- 6) Comunicar, usar e incorporar.

É uma ferramenta que expressa o valor social em valor monetário, sendo o processo designado por monetização. Demonstra a criação de valor gerada na sociedade pelos investimentos realizados, considerando os inputs, outputs, outcomes e impactos

A aplicação de ambas as metodologias será melhor compreendida ao longo do capítulo III.

2.4 Técnicas e métodos de recolha e análise de dados escolhidos

As técnicas de recolha de dados utilizadas durante o processo de aplicação das metodologias foram numa fase inicial, a entrevista exploratória semiestruturada ⁶ a alguns elementos dos diferentes grupos de stakeholders, nomeadamente a três idosos beneficiários do programa, a quatro operadores e o coordenador da empresa de teleassistência, a cinco voluntários do programa, nomeadamente dois voluntários da Santa Casa da Misericórdia do Porto e três voluntários do G.A.S Porto (Grupo de ação social do Porto), e por ultimo, a cinco elementos do grupo de stakeholders *Entidades sinalizadoras*, e a um elemento da Santa Casa da Misericórdia (Entidade Financiadora).

A entrevista exploratória semiestruturada teve como objetivo principal perceber quais são os resultados e os impactos sociais do programa Chave de Afetos percebidos pelos diferentes stakeholders. Esta recolha permite ter uma visão mais ampla daquilo que resulta das atividades do programa.

Através da sistematização das informações recolhidas na fase anterior, foi possível constatar os principais resultados e impactos sociais e definir os indicadores para medir a mudança social provocada pelo programa.

A escolha da técnica de recolha de dados recaiu sobre o inquérito por questionário. Esta escolha deveu-se à necessidade de colocar a um conjunto de inquiridos, representativos de uma população, uma série de questões relativas à

⁶ Consultar o anexo 1 – Guião da entrevista exploratória aos stakeholders

mudança social que sentiram e que perceberam (Quivy, 2005)⁷. O inquérito foi de administração indireta, presencialmente e por telefone. Foram aplicados por telefone 43 inquéritos e 7 inquéritos presencialmente.

Para o caso concreto da metodologia SROI, foi necessária a escolha de um método de monetização dos resultados do programa.

Este processo caracteriza-se por atribuir um valor monetário a realidades que não têm um valor no mercado. Todos os preços utilizados pelos indivíduos no seu dia-a-dia são aproximações financeiras – “proxies” – para o valor que o comprador e o vendedor ganham e perdem numa transação. O valor que é obtido pode ser distinto para diferentes pessoas em diferentes situações, isto porque, “todo o valor é, no final, subjectivo” (SROI, 2012: 46).

A ação do mercado passa por reunir pessoas cujas valorizações coincidem. Esta coincidência é designada por “descoberta do preço” que na realidade não está a descobrir nenhum valor “verdadeiro” ou “fundamental”, mas sim, a combinar pessoas que concordam de uma forma geral no valor de um determinado produto ou serviço.

De acordo com o SROI Network estimar o valor social assemelha-se ao processo já referido. A diferença é que os bens ou produtos não são negociados no mercado e por isso não há um processo de “descoberta do preço”. No entanto, isto não significa que esses bens ou produtos sociais não tenham um valor para as pessoas. Por exemplo, se a organização do governo local criar um parque para os habitantes, o qual poderão usufruir, isso terá um valor para eles. O fato de esses habitantes não terem que pagar pelo parque, não nega esse fato (SROI, 2012: 46).

Com o SROI são utilizadas proxies para estimar o valor social de produtos não-negociados para diferentes stakeholders. Diferentes stakeholders terão diferentes percepções do valor que retiram de diferentes realidades. Ao estimar esse valor através do uso de aproximações financeiras, e combinando essas valorizações, torna-se possível estimar o total do valor social criado pela intervenção.

A partilha de preços apenas reflete a valorização de um grupo limitado de stakeholders (investidores institucionais e a retalho), enquanto uma análise SROI captura os diferentes tipos de valor relacionados com uma actividade, intervenção ou organização, vistos da perspectiva daqueles que são afectados – os stakeholders (SROI, 2012: 46).

⁷ Consultar o anexo 2 – Inquérito por questionário aplicado aos beneficiários do programa

Existem diferentes métodos de monetização dos resultados de uma atividade ou programa. Esses métodos podem ser agrupados em métodos Stated Preference (Aproximações Declaradas) e métodos Revealed Preference (Aproximações Reveladas).

Os métodos de Aproximação Declarada caracterizam-se por obter o valor atribuído pelos indivíduos a determinado serviço ou produto, através de questões diretas aos stakeholders sobre o valor monetário que atribuem (Contingent valuation), ou, através de um exercício de trade-off pelos stakeholders entre as diferentes características do serviço, utilizando o preço ou custo como uma característica (Conjoint analysis) (Curtis, 2012: 26).

Os métodos de Aproximação Revelada utilizam dados observados através das escolhas dos indivíduos relativamente a produtos ou serviços equivalentes (Curtis, 2012: 26). De acordo com a equipa SROI Network, um dos métodos Revealed Preference que pode ser utilizado é o *hedonic pricing* que, cria um valor através de valores de mercado das partes constituintes do serviço ou produto a considerar. Por exemplo, uma forma de conferir um valor ao ar limpo (e o custo da poluição) é estimar o preço de casas em áreas com ar limpo (ou o desconto em casas semelhantes em áreas poluídas) (SROI, 2012: 48). O método Proxy good method (ou replacement cost method) de Van Den Berg (2004) utiliza o preço de mercado de um substituto próximo para atribuir um valor ao produto ou serviço, assumindo que o substituto escolhido é equivalente (Curtis, 2012: 28).

Outra abordagem reconhece que as pessoas de uma forma geral estão dispostas a viajar algumas distâncias ou despende algum tempo para aceder a produtos e serviços aos quais dão valor. Este inconveniente pode ser traduzido em dinheiro do qual deriva a estimativa dos benefícios desses produtos e serviços – custo de viagem/método do valor do tempo (SROI, 2012: 48).

Considerando as características da população-alvo do Programa Chave de Afetos, isto é, idosos com mais de 65 anos, com rendimentos inferiores a 500 euros e em situação de isolamento social, questioná-los sobre o valor monetário que atribuem ao serviço da teleassistência e às visitas dos voluntários, quando estes serviços não têm nenhum custo para os mesmos, poderia criar uma certa confusão e desconfiança relativamente ao Programa.

Este tipo de questão, colocada a indivíduos com uma expressiva dificuldade económica e fraca rede de suporte, poderia desencadear algum entendimento desvirtuado relativo a alterações de custo no Programa, levando-os a desvalorizar o

valor dos seus resultados devido a uma despesa que poderiam vir a ter no futuro. Assim, os métodos de Aproximação Declarada não foram escolhidos para esta análise optando-se pelos métodos de Aproximação Revelada, nomeadamente o Proxy Good Method.

Para ambas as metodologias, SIMPLE e SROI, foi desenvolvida uma análise de dados estatísticos agregados através da aplicação do inquérito por questionário.

Amostra

Atualmente o Programa Chave de Afetos abrange uma população-alvo de 120 idosos. Para estudar esta população é necessário definir uma amostra que represente o seu todo. A técnica de amostragem escolhida foi a amostra aleatória estratificada desproporcional.

A amostragem estratificada caracteriza-se por cada estrato ser considerado como uma população independente e a seleção dos elementos dentro de cada um faz-se separadamente de cada um dos outros. Esta técnica permite que a população seja “dividida em L estratos mútua e exhaustivamente exclusivos, sendo retirada uma amostra aleatória de n_i elementos de cada estrato. A amostragem é feita independentemente em cada estrato” (Vicente, 1996: 51).

Desta forma, a probabilidade de um elemento ser selecionado depende do estrato a que pertence, mas à semelhança da amostra aleatória simples essa probabilidade é igual a n_i/N_i ($i= 1,2,\dots, L$).

A escolha desta técnica de amostragem deve-se principalmente pela “identificação de grupos que variam muito entre si, no que diz respeito ao parâmetro em estudo, mas muito pouco dentro de si, ou seja, cada um é homogéneo e com pouca variabilidade” (Vicente, 1996: 51).

Sendo a amostra aleatória não proporcional, foi selecionada considerando os seguintes estratos: (i) idosos sem voluntários há 1 ano no programa; (ii) Idosos sem voluntários há 2 anos no programa; (iii) Idosos sem voluntários há 3 anos no programa; (iv) Idosos com voluntários atribuídos pelo CA há 1 ano no programa; (v) Idosos com voluntários atribuídos pelo CA há 2 anos no programa; (vi) Idosos com voluntários atribuídos pelo CA há 3 anos no programa; (vii) Idosos com voluntários de outras entidades há 1 ano no programa; (viii) Idosos com voluntários de outras entidades há 2 anos no programa; (ix) Idosos com voluntários de outras entidades há 3 anos no programa.

Inicialmente a informação transmitida pelos gestores era de que havia um número significativo de idosos a serem acompanhados por voluntários de outras entidades e dessa forma foram considerados na amostra. Esta questão será retomada no capítulo 3.4.2.

Capítulo III | Avaliação do Impacto Social do programa Chave de Afetos

3.1 Estabelecer o alcance

3.1.1 SIMPLE

1) Significado de impacto para o programa

“Consideramos que são os resultados, o suporte, isto é, fazer a diferença relativamente ao que já existe.”

2) Objetivo(s) da avaliação de impacto social

A melhoria do projeto e perceber qual é o retorno social do investimento.

3) Objetivos do programa

Serve para minorar e prevenir as consequências do isolamento e solidão da população sénior. De uma forma mais específica, para retardar ou evitar a institucionalização dos idosos em lares sociais, permitindo que o idoso se mantenha no seu domicílio, com maior segurança e conforto. Existe um número significativo de idosos a aguardar em casa, por uma vaga nos lares sociais, sendo que essa espera por vezes pode ser longa. Este projeto serve também para que durante o tempo de espera até à entrada do idoso no lar, o mesmo se sinta mais seguro, com um acompanhamento diário que poderá evitar fatores de risco para o mesmo.

4) A quem serve a iniciativa

Aos idosos a partir dos 65 anos de idade, que vivam em situação de isolamento e retaguarda familiar inexistente/insuficiente;

Indiretamente, à rede de suporte do idoso (familiares, amigos, vizinhos); Ao Estado, pois previne a institucionalização dos idosos em lares sociais (redução das despesas); às assistentes sociais pois têm uma ferramenta de auxílio ao seu trabalho com os idosos; à PSP e aos Centros Sociais e paroquiais.

5) Porque é que a iniciativa está a ser financiada

A Santa Casa da Misericórdia acredita que o projeto irá ajudar a sociedade civil a combater o isolamento sénior e a retardar a institucionalização dos idosos em lares sociais.

Condutores internos de impacto

6) Posicionado do programa atualmente

No concelho do Porto, o programa Chave de Afetos é o único programa que oferece serviço de teleassistência a idosos a partir dos 65 anos de idade de forma gratuita, complementando com voluntariado.

7) Posicionamento que o programa quer alcançar

O projeto é muito útil e combate um problema que é negligenciado por todo o país, poderá ter um grande potencial de replicabilidade, resolvendo este problema noutras zonas do país. Principalmente no interior de Portugal, onde existe um maior isolamento por parte dos idosos.

8) De que forma poderá ser alcançada essa posição

Para essa replicabilidade será necessário criar estratégias de divulgação da solução encontrada para o problema (programa chave de afetos) por todo o país. E também, aumentar o nº de voluntários da SCM, ou, aumentar o nº de parcerias com organizações de voluntariado.

Condutores externos de impacto

9) A influência de fatores externos em relação ao impacto que o projeto pretende alcançar.

a) Um dos fatores negativos que afetam o impacto do programa tem a ver com a necessidade de uma rede fixa para a instalação do aparelho de teleassistência – em alguns casos seria fundamental o idoso ter o serviço mas torna-se inviabilizado pelo fato de não ter capacidade financeira para suportar o encargo da rede fixa – constrangimento económico do próprio idoso (uma resposta encontrada tem sido a sensibilização e auxílio na gestão das despesas domésticas para encontrar soluções para a aquisição de telefone).

b) O programa está dependente do apoio financeiro da Santa Casa da Misericórdia, caso esse apoio deixe de existir, tal poderá constituir uma ameaça ao funcionamento do projeto.

c) Resistência por parte dos idosos à aceitação e criação de relações com os voluntários.

3.1.2 SROI

1) Propósito desta avaliação de impacto social (questão igual em ambas as metodologias)

A melhoria do projeto e perceber qual é o retorno social do investimento.

2) A quem se destina esta análise

À Santa Casa da Misericórdia (entidade financiadora e onde o projeto se desenvolve), a possíveis investidores e a parceiros.

3) Que recursos se encontram disponíveis para este tipo de análise

Apenas recursos humanos

4) Alcance do projeto (territorial e temporal)

Territorial - Concelho do Porto

Temporal – Desde Junho de 2011

5) Atividades que gostariam de ver avaliadas

As atividades que gostaria de ver avaliadas seriam o serviço da teleassistência, de forma a perceber o impacto social desta atividade. A gestão dos voluntários e perceber o que é que pode ser melhorado. E compreender as razões que levam os idosos a não querer um acompanhamento por parte de voluntários, pois na maioria dos casos os idosos recusam a presença de voluntários.

3.2 Análise dos stakeholders (partes envolvidas) – Referente a ambas as metodologias

Como refere Ulrich (2006), “Um stakeholder de um projeto é uma pessoa ou grupo que possui relações com o projeto ou é, de algum modo, afetado por ele – directa ou indirectamente, positiva ou negativamente. Todas estas pessoas ou grupos possuem interesses no projeto, na medida em que têm algo a ganhar ou a perder com as atividades, resultados e/ou impactes do mesmo” (Schiefer, 2006).

Uma análise de Stakeholders consiste numa apreciação de quem será afetado pelo projeto e de que forma. Existem alguns grupos de Stakeholders óbvios que é necessário ter em conta: o grupo-alvo, as organizações parceiras, e as entidades financiadoras. O autor anteriormente mencionado acrescenta ainda no seu livro que, se revela importante deixar bem clara a expressão *clientes* do projeto pois frequentemente esses clientes confundem-se com o grupo-alvo da intervenção. Os clientes do projeto são aqueles que pagam pelo projeto, ou seja, a(s) entidade(s) financiadora(s). Já o(s) grupo(s)-alvo são aqueles com quem o projeto trabalha diretamente de modo a produzir algum tipo de mudança, em concordância com as suas necessidades. Os beneficiários diretos de um projeto são aqueles indivíduos ou grupos que beneficiam diretamente dos serviços desse projeto e que são frequentemente, mas não necessariamente, coincidentes com o(s) grupo(s)-alvo (Schiefer, 2006).

O resultado de uma análise de Stakeholders deve ser um sumário do seguinte, para cada um dos stakeholders identificados: (i) O seu interesse previsível no projeto (incluindo o interesse mesmo que este não se concretize); (ii) O seu contributo provável (positivo ou negativo) para o projeto; (iii) A sua importância para o sucesso do projeto; (iv) O seu grau de influência no projeto; (v) Os efeitos prováveis do projeto para os seus interesses.

Como referido anteriormente, a análise dos stakeholders será feita da mesma forma para ambas as metodologias, na medida em que, a forma como abordam esta etapa é bastante semelhante. A escolha de determinadas técnicas e métodos de envolvimento e recolha de informação fica a cargo do próprio investigador.

3.2.1 Identificação dos stakeholders

Após a identificação dos Stakeholders, considerando as suas características e atividade no Programa Chave de Afetos, foram agrupados segundo os seguintes grupos de Stakeholders:

- **Idosos isolados** (público-alvo)

São os beneficiários diretos e dessa forma experienciam a mudança de forma intencional e positiva.

- **Empresa de teleassistência**

A empresa de teleassistência presta um serviço que é fundamental para o programa e dessa forma afeta as suas atividades de forma intencional e positiva.

- **Voluntários**

Afetam a atividade através das suas visitas e acompanhamento regular aos idosos. O programa Chave de Afetos tem voluntários da Santa Casa da Misericórdia do Porto, que são, coordenados pelo próprio programa. No entanto, o número de voluntários não é suficiente para cobrir todos os idosos abrangidos pelo programa, e dessa forma trabalham em conjunto com o G.A.S. Porto (Grupo de Ação Social do Porto) e a Associação Coração Amarelo de forma a que mais idosos possam ser acompanhados por voluntários.

- **Entidades sinalizadoras**

A sinalização dos idosos em situação de isolamento e solidão é feita pelas Juntas de Freguesia do Concelho do Porto, pela Polícia de Segurança Pública, pelos Centros Sociais e Paroquiais e outras instituições de apoio local.

- **Rede de Suporte** (Famíliares, amigos, vizinhos, etc)

Experienciam a mudança através da melhoria da qualidade de vida dos idosos.

- **Financiadores** (Banco Montepio e Santa Casa da Misericórdia)

O Montepio financiou inicialmente o Programa CA e atualmente é a Santa Casa da Misericórdia que assegura a sustentabilidade do programa. Desta forma, os

financiadores afetam a atividade de forma positiva, constituindo-se essenciais para a continuidade de uma das atividades do programa.

3.2.2 Mudanças esperadas pelos gestores do programa

- **Idosos (beneficiários diretos/público-alvo)**

Mudanças positivas – Sentem-se mais seguros e tranquilos; Sentem-se menos isolados; Minimização de diferentes problemas que os idosos vivem (saúde, habitação, serviços, etc); Maior qualidade de vida dos idosos; Retardamento da institucionalização dos idosos quando os mesmo assim pretendem; Diminuição de fatores de risco; Diminuição do tempo de espera de uma resposta a uma emergência.

Mudanças negativas – A necessidade da utilização dos serviços leva à consciencialização do seu estado de dependência (que se materializa com o próprio objeto «pulseira» que na maioria dos casos é visível a todos).

- **Empresa de teleassistência**

Mudanças positivas – Aumento do volume de negócios através das sinalizações realizadas pela SCM; Maior número de parcerias; Reconhecimento Social.

Não verifica mudanças negativas.

- **Voluntários**

Mudanças positivas – Têm acesso a casos de idosos com interesse e necessidade de serem acompanhados por voluntários; Sentimento de utilidade; desenvolvimento de novas atividades através do Programa.

Mudanças negativas – Não se verifica.

- **Entidades sinalizadoras**

Mudanças positivas – Mais um serviço disponível para dar resposta a necessidades – minimizar os riscos de isolamento e solidão – sem encargos; Reposta a diversos problemas dos idosos através das parcerias do programa (habitação,

Mudanças negativas - Não se verifica.

- **Rede de Suporte**

Mudanças positivas: Mais tranquilidade;

Mudanças negativas: Não se verifica.

- **Financiadores (SCM do Porto e Montepio)**

Mudanças positivas: Demonstrar responsabilidade social; Contribuir para a diminuição do isolamento e solidão dos idosos na cidade do Porto;

Primeira parceria com a PSP com uma SCM – alargou a rede, ajudou a colmatar outros problemas dos idosos; Permitiu descobrir novos problemas e a criação de novas parcerias para responder a determinadas necessidades dos idosos.

Mudanças negativas: Encargos financeiros.

A análise dos stakeholders engloba uma análise da importância e influência de cada stakeholders. Deste modo foi utilizada a matriz de análise de Stakeholders de Schiefer et al (2006) considerando os seus interesses, influência e importância (Schiefer, 2006: 129). No programa Chave de Afetos, foi possível verificar que são os idosos e os financiadores os stakeholders mais importantes e mais influentes para o desenvolvimento do programa.⁸

3.3 Mapear os resultados

3.3.1 Resultados relatados na 1ª pessoa

- **Idosos:** Positivo: Sente-se mais seguro e gosta de receber a chamada que a empresa faz todas as semanas a perguntar se o idoso se encontra bem. Sente-se mais bem-disposto quando os voluntários o visitam, pois a família só o visita uma vez por ano.

Nota: A presença dos voluntários permite um controlo das ações dos cuidadores informais que em alguns casos levanta dúvidas sobre a extorsão de dinheiro – sendo a presença dos voluntários algo positivo para o idoso;

Sente-se mais segura por ter o aparelho.

Com esta visita semanal tem a oportunidade de se distrair e isso faz com que fique mais bem disposta – “sinto-me menos só”;

Sente-se mais segura e descansada; A resposta ao seu problema foi mais rápida;

⁸ Consultar anexo 3 – Matriz de análise de stakeholders

- **Empresa de teleassistência:** Os operadores referiram que foi necessária uma maior adaptação aos idosos do programa Chave de Afetos devido a algumas dificuldades de compreensão.

Negativos: Operadores vivenciam momentos de esgotamento devido à repetição do trabalho; Vivenciam a tristeza quando um idoso falece – influencia o seu estado; Por vezes é desgastante; Sentimento de impotência em situações de emergência por não poderem fazer mais;

Positivo: Criação de um elo de amizade; sentimento de recompensa quando após uma resposta a uma emergência verificam mais tarde que o idoso já se encontra bem; Sentimento de missão cumprida por salvarem vidas; Aprendizagem/troca de conhecimentos com os idosos; Sentem uma enorme motivação por saberem que algo depende deles.

Apesar da recolha desta informação, a mesma não será analisada como impactos do programa na medida em que, os resultados que relatam surgem do seu trabalho, independentemente do programa Chave de Afetos.

Relativamente à empresa de teleassistência propriamente dita, as mudanças positivas referidas foram o aumento do número de clientes e o reconhecimento que a empresa ganha pela parceria com a Santa Casa da Misericórdia do Porto. Não foram referidos pelo coordenador da empresa quaisquer impactos negativos.

- **Voluntários:**

Voluntários SCM - Sente uma valorização por parte da SCM em relação aos voluntários; Passou a valorizar pequenas coisas, a valorizar a vida, e a valorizar os idosos;

Voluntários GAS Porto - uma perspectiva de vida diferente; sentimento de dever cumprido; demonstra que um individuo pode dar mais do que aquilo que normalmente dá; Gratificação pelo sentimento de utilidade; melhoria do seu bem-estar por fazer o bem e por contribuir para o bem dos outros;

- **Entidades sinalizadoras: Positivo:** mais uma resposta que permite aos idosos uma maior proteção quando a retaguarda familiar é pouca – considera o programa como uma resposta complementar ao seu trabalho; Mais um

serviço que a instituição ajuda a prestar; Mais uma resposta rápida e eficaz aos idosos que ajuda no trabalho da Junta; Bastante positivo para a imagem da Junta; No caso da PSP permite que em alguns casos a sua visita ao idoso não tenha que ser tão regular; O fato de os voluntários transmitirem as necessidades dos idosos à PSP permite que alguns dos seus problemas sejam resolvidos.

- **Financiadores**

SCM do Porto: Contribuiu para a diminuição do isolamento e solidão dos idosos na cidade do Porto;

Alargou a rede social da SCM do Porto e dessa forma ajudou a colmatar outros problemas dos idosos; Permitiu descobrir novos problemas e a criação de novas parcerias para responder a determinadas necessidades dos idosos.

Mudanças que tenham ocorrido noutras pessoas (além do grupo-alvo)

- **Idosos:** Família.
- **Empresa de teleassistência:** Na rede de suporte dos idosos – que varia de idoso para idoso, podendo ser a família, os vizinhos, amigos, entre outros.
- **Voluntários:** As pessoas que vivenciam a mudança além do público-alvo são a família, através de uma maior tranquilidade; o Estado também é influenciado por estas mudanças.
- **Entidades sinalizadoras:** Familiares e responsáveis diretos consideram bastante útil;
- **Financiadores:** As famílias e a Segurança Social.

3.3.2 Resultados relatados na 3ª pessoa

- **Idosos Positivo:** Sente-se mais seguro e gosta de receber a chamada que a empresa faz todas as semanas a perguntar se o idoso se encontra bem. Sente-se mais bem-disposto quando os voluntários o visitam, pois a família só o visita uma vez por ano.

Nota: A presença dos voluntários permite um controlo das ações dos cuidadores informais que em alguns casos levanta dúvidas sobre a extorsão de dinheiro – sendo a presença dos voluntários algo positivo para o idoso;

Sente-se mais segura por ter o aparelho.

Com esta visita semanal tem a oportunidade de se distrair e isso faz com que fique mais bem disposta – “sinto-me menos só”;

Sente-se mais segura e descansada; A resposta ao seu problema foi mais rápida;

- **Empresa de teleassistência:** Os idosos sentem-se mais confiantes; mais seguros – “agora sinto-me melhor porque sei que estão sempre aí”; mais felizes; o alerta de medicação diário leva a uma melhoria da sua saúde; evitam a deslocação dos idosos ao hospital ou ao centro de saúde em situações em que tal não se justifique através do reencaminhamento de chamadas para médicos parceiros da empresa; Os idosos sentem muita vontade de conversar e através da «voz amiga» o seu estado psicológico melhora; No dia de anos todos os idosos são contactados e muitos deles choram e referem que foi a única chamada que receberam durante esse dia.

- **Voluntários:**

- Voluntários SCM

- A voluntária refere que a teleassistência cria nos idosos um sentimento de segurança. O voluntariado tem como resultado a companhia, o aumento da ansiedade do idoso antes da chegada do voluntário, o sentimento de motivação e de interesse por aquilo que se passa lá fora e que é levado pelo voluntário até à casa do idoso – assuntos da atualidade, troca de opiniões/impressões, notícias, etc. Estes resultados desencadeiam outros resultados como o aumento da estimulação cognitiva do idoso o que aumenta a sua lucidez e bem-estar.

- Através do voluntariado os idosos identificam uma pessoa que se importa e se preocupa com eles – leva a uma diminuição do sentimento de abandono. O facto de o voluntário fornecer um número de telemóvel leva a que o idoso sinta que ainda tem uma rede de suporte – os idosos faziam várias ligações à

voluntária principalmente da parte da noite (momento do dia em que mais sentiam necessidade de conversar devido à ansiedade).

Mais mudanças que a voluntária identifica são: redução da medicação devido à sua companhia (xanax); pensamento de suicídio nos idosos que se sentem muito sós é habitual e com a presença de alguém esse pensamento começa a desaparecer; com o voluntariado os idosos vão menos vezes ao posto médico pois muitos deles deslocam-se ao posto médico para conversarem; Aumento da autoestima; Diminuição da angústia; diminuição da carga de trabalho para a amiga e familiares da idosa.

Voluntários GAS Porto

Sentimento de segurança – “só está ali por causa da teleassistência”; Conforto; Uma voz que lhe liga regularmente; “Este ano foi ao piquenique, nota-se nela mais abertura, acho que se nota muita diferença na relação dela.”; “tira-la daqueles pensamentos muito negativos”; “era muito fechado e agora está muito mais aberto, mais disponível, saiu um bocadinho daquele fechamento em que estava.”; “evitar alguns problemas em que ela se colocava a si própria” – resolução de problemas de gestão doméstica (determinados gastos); melhoria geral da condição das pessoas; maior disponibilidade e simpatia e menor fechamento; Melhorias a nível físico; provoca uma ansiedade boa; Companhia; Distração; Aumenta o estímulo cerebral; o idoso mantém-se ativo; “se não levar a pulseira e se vocês deixarem de me visitar é motivo suficiente para eu não sair daqui” – permite que os idosos continuem a viver na sua habitação com segurança; retarda o aparecimento de problemas; Diminuição de pensamentos suicida; melhora as perspetivas de vida; Mais comunicativos

Impactos negativos: desvalorização da utilidade do aparelho; desconhecimento/esquecimento da utilidade do aparelho; desconforto da pulseira e do colar;

- **Entidades sinalizadoras:** Teleassistência: Sentimento de maior segurança e menor solidão por parte do idoso. Relativamente ao sentimento de segurança sentem-se mais amparados e que podem agilizar uma situação de emergência; o facto de o serviço de teleassistência estar disponível 24horas

faz com que se sintam mais autónomos não necessitando em demasia do auxílio dos vizinhos – torna a relação do idoso com a vizinhança menos dependente e exigente e dessa forma alivia a sobrecarga aos vizinhos o que leva à melhoria da sua relação; alivia a sobrecarga dos filhos – “não chateio tanto o meu filho”; têm maior independência pois quando necessitam de algo basta carregar no botão; Resposta rápida e eficaz aos idosos; Menor ansiedade – Mais serenos – Maior qualidade de vida; A saúde dos idosos melhora pois são lembrados diariamente da toma de medicação; Saem mais vezes de casa através do apoio dos voluntários.

Impactos negativos: A pulseira e o colar causam algum desconforto; Muita resistência por parte dos idosos ao aparelho e também um caso em que a própria filha mostra resistência; Questão estética da pulseira e perceção da sua fragilidade como idosos. No entanto, o Programa reúne todas as características para tentar quebrar essa resistência por parte dos idosos.

Relativamente ao voluntariado - Já verificaram resultados negativos devido à confusão de papéis, isto é, o papel de voluntário e o papel de técnico, o que leva à passagem de informações incorretas criando expectativas nos idosos – este aspeto negativo é mais visível nos voluntários de faixa etária mais avançada.

Resultados positivos: a presença dos voluntários permite que os idosos não se sintam tão isolados – quebra da solidão - e estão em alerta constante transmitindo informação diária sobre a situação do idoso; Permite uma boa comunicação das necessidades dos idosos à Junta de Freguesia o que permite uma resolução mais eficaz de alguns dos seus problemas.

Impactos desejados para o projeto por parte dos stakeholders (com interesse para a metodologia SIMPLE)

- **Empresa de teleassistência:** Ajudar o maior número de pessoas possível pois ainda há muitos idosos que não têm a possibilidade de ter este serviço; Aumentar o bem-estar dos utentes.

▪ **Voluntários:**

Voluntários SCM - Impactos desejados para o programa são o aumento do número de pessoas mais necessitadas acompanhadas pelo programa chave de afetos e gostaria também que houvesse um envolvimento por parte da vizinhança por zonas para sensibilizar para a questão dos idosos isolados e criar estratégias de acompanhamento.

Voluntários GAS Porto - possa ser maior, alargar-se, cobrir mais gente, não só associando-se ao GAS Porto como a outros grupos de voluntários.

- **Entidades sinalizadoras:** Espera-se um idoso mais tranquilo; Que possa abranger o maior número de pessoas – alargar a solução a todos os idosos que necessitam; Mais idosos com uma rede de telefone que permita colocar o aparelho de teleassistência (identifica 3 idosos que não puderam colocar devido à operadora que têm); Que se alargue; Que prossiga neste caminho; Maior visibilidade; Que se expanda a mais idosos; Continuidade do trabalho (que não termine); Mais voluntários a acompanhar os idosos; Que todos os idosos fossem abrangidos pelo Programa (não apenas aqueles que têm rendimentos baixos).

3.3.3 Modelo lógico do Programa Chave de Afetos

A) SIMPLE

Os autores da metodologia SIMPLE utilizam o modelo lógico de Wholey (1979) na etapa “Mapear”, de forma a identificar as ligações entre as atividades, os outputs, os outcomes e os impactos ⁹. Através deste modelo, estabelece-se uma sequência de conexões que, de forma lógica, demonstra como é expectável que as atividades do programa alcancem os resultados esperados (McLoughlin, 2009: 165). É acima de tudo, um exercício de reflexão que permite à iniciativa organizar de forma lógica a sua ação e o que dela decorre.

É de notar que, existem fatores que poderão influenciar o desenvolvimento das atividades, ou mesmo, o seu resultado, assim, devem ser delineados um conjunto de pressupostos considerando algumas

⁹ Consultar o anexo 4 – Modelo lógico do programa

condições. Com base nas atividades, nos outputs e nos resultados e impactos referidos pelos diferentes stakeholders do programa Chave de Afetos, alguns dos pressupostos considerados são: Se os idosos aceitarem ser abrangidos pelo programa, então poderão usufruir das atividades de teleassistência (365/24 horas) e de voluntariado (em média uma vez por semana). Outra condição a ter em conta passa pelo idoso ter uma linha telefónica ativa em casa, pois caso não tenha não poderá usufruir do serviço. O que o programa faz neste sentido é tentar criar condições para que seja possível o idoso ser abrangido, se for do seu interesse.

Por sua vez, se o idoso utilizar de fato o aparelho consoante as suas necessidades, então, vivenciará os resultados mencionados na tabela. Desse conjunto de resultados a longo-prazo, espera-se que decorram os seguintes impactos sociais: Maior qualidade de vida vivenciada pelos idosos; Manutenção e melhoria do estado de saúde dos idosos; Aumento dos rendimentos da empresa; Melhoria das condições de vida dos idosos; Aumento do bem-estar dos idosos; Manutenção e aumento da lucidez dos idosos; Idosos mais ativos ao nível físico e mental; Retardamento da institucionalização dos idosos, o que leva a uma diminuição das despesas do Instituto da Segurança Social (considerando a definição de impacto da metodologia SIMPLE).

O desconforto devido à pulseira poderá, considerando os impactos sociais a longo-prazo, colocar em causa o aumento do bem-estar geral dos idosos.

B) SROI

Tabela 1. Mapa de impacto SROI – considerando a amostra de beneficiários dos três anos do programa.

Stakeholders	Recursos	Valor recursos	Outputs
Idosos (Ano - 1)	Tempo	0	18 Idosos usufruíram do serviço de teleassistência 365/24h por ano e, 4 idosos recebem também cerca de 52 visitas de voluntários por ano (uma vez por semana).

Idosos (Ano - 2)	Tempo	0	14 Idosos usufruíram do serviço de teleassistência 365/24h por ano e, 2 idosos recebem também cerca de 52 visitas de voluntários por ano (uma vez por semana).
Idosos (Ano - 3)	Tempo	0	18 Idosos usufruíram do serviço de teleassistência 365/24h por ano e, 6 idosos recebem também cerca de 52 visitas de voluntários por ano (uma vez por semana).
Empresa Teleassistência	Serviço	Pago pelos financiadores	Forneceram um serviço de teleassistência 365/24h por ano a 50 idosos
Voluntários (Ano - 1)	Tempo	2 208,96	4 Voluntários visitaram os idosos cerca de 52 vezes por ano (uma vez por semana).
Voluntários (Ano - 2)	Tempo	1 104,48	2 Voluntários visitaram os idosos cerca de 52 vezes por ano (uma vez por semana).
Voluntários (Ano - 3)	Tempo	3 313,44	6 Voluntários visitaram os idosos cerca de 52 vezes por ano (uma vez por semana).
Financiador (Ano - 1)	1 Recurso humano e monetário	12 008,96	-
Financiador (Ano - 2)	1 Recurso humano e monetário	11 322	-
Financiador (Ano - 3)	1 Recurso humano e monetário	12 008,96	-
Instituto de Segurança Social	-	-	-

Como se verifica na tabela 1, a metodologia SROI, considera o valor dos recursos utilizados pelo programa, de forma a compreender qual foi o valor do investimento.

O valor investido pelos financiadores foi calculado considerando o salário de um técnico de ação social de 2ª (917 euros), verificado nas convenções coletivas entre o

CNIS e FNSFP¹⁰. Sendo o recurso humano um funcionário da Santa Casa da Misericórdia, que ocupa parte do seu horário de trabalho a gerir o programa Chave de Afetos, teve-se em conta a Taxa Social Única (TSU – 21,2%) incluindo assim os encargos da organização e o seguro (1%). Este valor foi somado ao valor do serviço de teleassistência, que é pago pelos financiadores. O cálculo dos recursos investidos pelos voluntários teve como base o salário mínimo em Portugal, isto porque, a profissão dos voluntários de uma forma geral era heterogénea ¹¹.

Na última etapa da metodologia estes valores serão utilizados para o cálculo do SROI.

Síntese dos resultados mapeados

Na segunda fase do processo de avaliação de impacto, foram recolhidos dados exploratórios sobre os resultados e impactos do Programa Chave de Afetos percecionados pelos diferentes Stakeholders.

As mudanças verificadas nos idosos pelos Stakeholders podem ser agrupadas em **mudanças cognitivas e emocionais** - Aumento do sentimento de segurança; Melhoria do estado psicológico do idoso através dos momentos de conversa e companhia que os voluntários e a teleassistência proporcionam; Diminuição do sentimento de solidão; Diminuição do sentimento de abandono; Diminuição da ansiedade; Aumento da motivação e interesse por aquilo que se passa no exterior/ na atualidade; Desvanecem sentimentos negativos ligados à questão do suicídio; Aumento da autoestima; Diminuição do sentimento de angústia; Melhoria das perspetivas de vida; Aumento da autoconfiança. Foi possível verificar **mudanças comportamentais** - Aumento da toma de medicação através do serviço alerta da teleassistência; Diminuição do nº de vezes que o idoso vai ao hospital/posto médico em casos em que tal não se justifica; Maior autonomia e independência face à rede de suporte, o que leva consequentemente a uma melhoria das relações entre o idoso e a rede de suporte; Aumento do nº de saídas da habitação com os voluntários; Redução da toma de medicação relativa ao foro psicológico; Diminuição do nº de idas ao posto médico. Considerando as mudanças comportamentais, é possível considerar um subgrupo de **mudanças relacionais** - Melhoria nos relacionamentos interpessoais – mais

¹⁰ Boletim do trabalho e emprego, nº 15, 22/4/2011 – Contrato colectivo entre a CNIS e a FNSFP.

¹¹ Consultar anexo 5 – Cálculo dos recursos do programa.

comunicativos; Aumento da rede de suporte. **Mudanças ao nível habitacional** - Aumento de condições habitacionais, o que permite uma permanência mais prolongada na própria residência; Aumento da resolução de alguns problemas gerais que os idosos sentem através da comunicação contínua entre os voluntários a SCM do Porto e as entidades sinalizadoras. E por último, **mudanças ao nível físico** - Desconforto devido ao uso da pulseira/colar; Melhoria do estado de saúde (através da toma regular de medicação).

Além do público-alvo, isto é, os idosos, também os restantes Stakeholders vivenciaram determinadas mudanças através do Programa, tendo sido estas mudanças identificadas na 1ª pessoa.

No caso da **empresa de teleassistência** – Aumento do volume de negócios; Reconhecimento social por ter a SCM do porto como parceira. As mudanças identificadas pelos **voluntários** foram - Aumento da valorização de pequenas coisas, da vida e dos idosos; Sentimento de dever cumprido; Sentimento de utilidade e gratificação; Aumento do bem-estar. Para as **entidades sinalizadoras** - Complemento/apoio ao seu trabalho; Aumento do sentimento de tranquilidade; Diminuição do nº de visitas aos idosos (só no caso da PSP). Os **financiadores**, nomeadamente a SCM do Porto - Alargou a rede social da SCM do Porto e dessa forma ajudou a colmatar outros problemas dos idosos através de determinadas parcerias; Permitiu descobrir novos problemas sociais.

No entanto, e considerando a frequência de vezes que os stakeholders referiram alguns destes resultados em detrimento de outros, foi possível selecionar os principais resultados do Programa em análise. Na etapa seguinte são revelados os resultados priorizados.

3.4 Evidenciar e acompanhar os resultados

3.4.1 Resultados priorizados e indicadores

Os principais resultados a estudar são:

Tabela 2. Categorias de impacto considerando os resultados identificados pelos stakeholders e indicadores

Categorias de Impacto	
Resultados sociais	Indicadores

Aumento do sentimento de segurança	Nº de idosos que referem sentir-se mais seguros devido ao programa
Idosos tomam a medicação receitada regularmente, o que leva a uma melhoria do seu estado de saúde.	Nº de idosos que tomam a medicação regularmente devido ao serviço de alerta da toma da medicação
Desconforto devido ao uso da pulseira/colar	Nº de idosos que sentem desconforto devido à pulseira
Diminuição do sentimento de isolamento devido ao programa	Nº de idosos que referem sentir-se menos isolados através do programa
Melhoria dos relacionamentos interpessoais I (através da teleassistência)	Nº de idosos que ligam para os operadores da teleassistência para conversar
Melhoria dos relacionamentos interpessoais II (através dos voluntários)	Nº de idosos que ligam para os voluntários para conversar
Aumento do número de saídas da residência habitacional devido ao acompanhamento do voluntário	Nº de idosos que referem ter saído da residência com o voluntário
Aumento do sentimento de autoconfiança	Nº de idosos que afirmam sentir-se mais autoconfiantes devido ao programa
Poupança monetária devido ao retardamento da institucionalização	Nº de idosos que referem não ter necessidade de ir para um lar devido ao programa Valor médio mensal dos rendimentos dos idosos
Diminuição dos riscos do isolamento	Nº de idosos que referem ter carregado no botão da teleassistência em situação de urgência e dessa forma obtiveram auxílio
Sentem-se menos sós I (através da teleassistência)	Nº de idosos que conversam frequentemente com os operadores da teleassistência
Sentem-se menos sós II (através dos voluntários)	Nº de idosos que recebem visitas frequentes de voluntários
Resultados económicos	
Retardamento da institucionalização dos idosos, o que leva a uma diminuição das despesas do Instituto da Segurança Social	Nº de idosos que referem não ter necessidade de ir para um lar devido ao programa
Aumento do volume de negócios da empresa de teleassistência	Nº de clientes adquiridos devido ao programa/parceria com a SCM do Porto

Os indicadores referidos foram delineados para ambas as metodologias, no entanto, existem algumas questões que necessitam ser estudadas à luz da metodologia

SIMPLE, que são: a questão levantada pelos gestores na fase inicial, sobre a resistência por parte de um número considerável de idosos relativamente à possibilidade de um acompanhamento por voluntários; a atualização de dados relativos ao número de idosos que gostariam de ser acompanhados por voluntários e que ainda não são; o grau de sentimento de segurança devido à teleassistência mas também devido ao acompanhamento dos voluntários, o grau de isolamento, e o grau de confiança; a necessidade de ser abrangido pelo serviço alerta toma da medicação; a frequência com que fala com os operadores da teleassistência e com os voluntários; a relação com a família devido ao programa; participação em atividades; Grau de desconforto da pulseira e as suas consequências; a utilização frequente da pulseira/colar e os motivos e momentos em que não usa; conhecimento acerca do funcionamento do aparelho.

Devido à escassez de uma rede de suporte dos idosos significativa e à dificuldade acrescida em contactar esta mesma rede de suporte, este grupo de Stakeholders não será incluído na análise. O grupo de stakeholders entidades sinalizadoras e voluntários será também excluído da análise devido ao tempo disponível para desenvolver a presente análise.

3.4.2 Análise dos dados recolhidos

Para evidenciar as mudanças sociais ocorridas devido ao programa, a recolha de dados é um momento fulcral no processo de avaliação de impacto que demonstra o valor social criado através das atividades desenvolvidas. A escolha das técnicas de recolha de dados foram anteriormente explicadas, no capítulo sobre as opções metodológicas, sendo inclusive possível visualizar o inquérito aplicado ao público-alvo.

A) Metodologia SIMPLE

Caracterização sociodemográfica da amostra

Considerando os dados recolhidos através de uma amostra de 50 idosos, numa população-alvo de 120 idosos, foi possível verificar que 90% dos idosos é do sexo feminino e 10% do sexo masculino¹². A existência desta discrepância entre a proporção de mulheres e a proporção de homens abrangidos pelo programa deve-se em grande parte, ao fato de a esperança média de vida nas

¹² Consultar a tabela sobre a percentagem de idosos por sexo no anexo 6.

mulheres (82,8 anos) ser superior à esperança média de vida nos homens (76,9 anos)¹³, de acordo com os últimos dados referentes ao ano de 2012 (Pordata, 2014).

A idade média dos idosos abrangidos pelo programa é de 82,98 anos ¹⁴. Considerando o estado civil da amostra, foi possível verificar que 64% dos idosos são viúvos, seguindo-se 18% de idosos divorciados, e 16% de idosos solteiros. A proporção mais baixa verificada no estado civil foi Casado (2%) ¹⁵.

Relativamente à percentagem de idosos por zona de residência, 26% residem na freguesia de Cedofeita, 14% na freguesia de São Nicolau, 10% na freguesia de Aldoar, apresentando os mesmos valores em Paranhos e Sto. Ildefonso, 8% na freguesia da Sé, na freguesia da Vitória e na freguesia de Campanhã residem 6% dos idosos. Com valores menos significativos, habitam na zona de Nevogilde 4% dos idosos, e nas freguesias de Ramalde, Foz e Miragaia apenas 2% ¹⁶. Nas freguesias de Massarelos, Lordelo do Ouro e Bonfim não se verificaram respostas.

É possível constatar que, é na zona Tradicional e na zona Histórica do Porto, que, reside grande parte dos idosos abrangidos pelo programa, nomeadamente 36% na primeira zona e 30% na segunda. Na zona Oriental da cidade residem 18% e na zona Ocidental apenas 16%. Estes valores podem em parte, refletir a realidade portuense, relativamente à desigual distribuição territorial dos idosos na cidade, considerando também os seus baixos rendimentos e o seu isolamento.¹⁷

Por outro lado, como o programa teve início na zona histórica do Porto, tal poderá refletir um maior número de idosos abrangidos. No entanto, o programa encontra-se em expansão a outras zonas do concelho do Porto.

Dados relativos ao programa

Considerando os 3 anos do programa Chave de afetos, a amostra é constituída por: 18 idosos abrangidos há 1 ano pelo programa (ano -1), por 14 idosos abrangidos há 2 anos (ano - 2), e 18 idosos abrangidos há 3 anos (ano - 3), como se pode verificar na tabela 3. Dos 50 idosos, 19 referem ser acompanhados por voluntários (tabela 4).

¹³ Consultar a tabela sobre esperança média de vida no anexo 7.

¹⁴ Consultar a tabela sobre a média de idade dos idosos no anexo 8.

¹⁵ Consultar a tabela sobre a percentagem de idosos considerando o estado civil no anexo 9.

¹⁶ Consultar a tabela sobre a percentagem de idosos por freguesia no anexo 10.

¹⁷ Consultar o anexo 11 – tabela sobre a percentagem de idosos por zonas do Porto.

Tabela 3. Frequência de beneficiários considerando o tempo de abrangência pelo programa

Tempo	Frequência	%	% Acumulativa
1 Ano	18	36	36
2 Anos	14	28	64
3 Anos	18	36	100
Total	50	100	

Tabela 4. Distribuição dos beneficiários por acompanhamento de voluntários, por ano de abrangência

		Acompanhado por voluntários				
Ano	Sim	%	Não	%	Total	%
1	7	38,9%	11	61,1%	18	100,0%
2	3	21,4%	11	78,6%	14	100,0%
3	9	50,0%	9	50,0%	18	100,0%
Total	19	38,0%	31	62,0%	50	100,0%

No sentido de atualizar os dados do programa relativamente ao número de idosos que gostariam de ser acompanhados por voluntários, é possível verificar, através da tabela 5, que, o número de idosos que referem sim (15) é semelhante ao número de idosos que referem não (16). Ainda assim, num total de 31 idosos, 48% desses idosos demonstram a necessidade e interesse em ser acompanhados por voluntários.

Tabela 5. Frequência de beneficiários que gostariam de receber voluntários

Receber voluntários	Frequência	%
Sim	15	30
Não	16	32
Total	31	62
Não se aplica	19	38

Total	50	100
--------------	----	-----

Uma questão que inquietava os gestores do programa, e que foi mencionada como um possível condutor externo negativo, era a resistência de alguns idosos em relação ao acompanhamento dos voluntários.

Nesse sentido, os idosos foram questionados acerca do motivo da resposta negativa, sendo possível constatar que 14% dos idosos convive com familiares, amigos e/ou vizinhos e dessa forma não necessitam das visitas dos voluntários. Seguidamente, 10% refere não sentir necessidade, no entanto não especifica o motivo concreto, 6% tem ocupação durante o dia, e 2% selecionou a opção Outro (Tabela 6). É possível compreender com estes dados que, uma rede de suporte presente e a existência de uma ocupação diária são aspetos fundamentais para o idoso não sentir a necessidade do acompanhamento de voluntários. No entanto, fica em aberto o motivo concreto que leva 10% dos idosos a referir que não sentem necessidade.

Tabela 6. Frequência dos motivos que levam os beneficiários a não querer ser acompanhados por voluntários

Motivos	Frequência	%
Convive com familiares/amigos/vizinhos	7	14
Tem ocupação durante o dia	3	6
Não sente necessidade	5	10
Outro	1	2
Total	16	32
Não se aplica/Não responde	34	68
Total	50	100

Tabela 7. Frequência do número de filhos dos beneficiários

Nº de filhos	Frequência	%
0	18	36
1	12	24
2	15	30
3	2	4
4	1	2
8	1	2
Total	49	98
Não responde	1	2
Total	50	100

Como é possível verificar na tabela 7, 36% dos idosos não tem filhos, 30% tem dois filhos e 24% tem um filho. Com valores mais baixos, 4% refere ter 3 filhos e 2% afirma ter 4 e 8 filhos. Apesar de 62% dos idosos ter pelo menos um filho, 36% dos idosos, um valor ainda significativo, não tem filhos, estando estes idosos suscetíveis a um maior isolamento e sentimento de solidão. E realmente verifica-se.

De acordo com a tabela 8, é possível verificar que 61,1% dos idosos que refere não ter filhos sente-se atualmente isolado, um valor bastante significativo quando comparado à proporção de idosos que referem ter filhos e sentir-se isolados (46,9%).

Uma das razões referidas por vários inquiridos com filhos, para o seu sentimento de isolamento, é o fato de os filhos residirem fora de Portugal, ou quando mesmo em Portugal, longe da residência do idoso.

Tabela 8. Frequência de idosos com e sem filhos que se sente isolado atualmente

	Atualmente sente-se isolado							
	Sim	%	Não	%	Talvez	%	Total	%
Ter filhos								
Sim	15	46,9%	15	46,9%	2	6,3%	32	100%
Não	11	61,1%	7	38,9%	0	0,0%	18	100%
Total	26	52,0%	22	44,0%	2	4,0%	50	100%

Considerando os resultados do programa anteriormente identificados por alguns elementos dos grupos de stakeholders, segue-se agora a análise da mudança social sentida pelo público-alvo do programa para cada um dos resultados.

1. Aumento do sentimento de segurança devido ao aparelho da teleassistência

Dos 50 idosos inquiridos, 92% refere sentir-se mais seguro devido ao aparelho da teleassistência, sendo que, a proporção de idosos abrangidos há 1 ano e, de idosos abrangidos há 3 anos pelo programa apresenta valores mais significativos, 94,4%, comparativamente a 85,7% (idosos abrangidos há 2 anos) ¹⁸.

Relativamente ao grau do sentimento de segurança (tabela 9) sentido pelos idosos através do aparelho, verifica-se que, os idosos do ano -1, sentiram-se maioritariamente *seguros* (7) e *muito seguros* (7), sendo que apenas 3 dos idosos se sentiu *bastante seguro*, e 1 se sentiu *pouco seguro*.

No ano - 2 o grau de segurança mais sentido foi *muito seguro*, com uma frequência de 8 idosos, seguindo-se o grau de *pouco seguro* com uma frequência de 2 idosos, e *seguro* e *bastante seguro* com 1 idoso.

No ano - 3 a frequência de idosos que se sentiu *muito seguro*, é a mais significativa (9), seguindo-se o grau *seguro* com 8 idosos. Inversamente, nenhum idoso referiu sentir-se *bastante seguro*, nem *pouco seguro*.

Através desta análise, é possível constatar uma evolução positiva entre os grupos de referências, concluindo-se que, há medida que o tempo avança, o grau do sentimento de segurança aumenta, sendo bastante visível entre o ano -1 e o ano - 3, apesar de sofrer algumas oscilações no ano - 2. Importa ressaltar no entanto, que, relativamente ao grau *bastante seguro*, verifica-se um decréscimo linear entre o ano - 1 até ao ano -3, o que significa que, de uma forma geral, o aparelho da teleassistência não representa para os idosos uma total segurança no seu dia-a-dia. Apesar disso, o aumento dos valores verificados nos graus *muito seguro* e *seguro*, e principalmente a diminuição e os baixos valores do grau *pouco seguro*, revelam uma parte da mudança social provocada pelo programa no público-alvo.

¹⁸ Consultar anexo 12 – Tabela de resultados

Tabela 9. Proporção de idosos: por grau de segurança e ano

	Grau de segurança									
Ano	PS	%	S	%	MS	%	BS	%	Total	%
- 1	1	5,6	7	38,9%	7	38,9%	3	16,7%	18	100,0%
- 2	2	16,7%	1	8,3%	8	66,7%	1	8,3%	12	100,0%
- 3	0	0,0%	8	47,1%	9	52,9%	0	0,0%	17	100,0%
Total	3	6,4%	16	34,0%	24	51,1%	4	8,5%	47	100,0%

Para um nível de confiança de 95%, será de esperar que, quando questionados acerca do aumento do sentimento de segurança, entre 84,4% a 99,5% dos idosos, considerando o total da população, respondam afirmativamente.

2. Idosos tomam a medicação receitada regularmente, o que leva a uma melhoria do seu estado de saúde.

Um dos serviços incorporado no serviço de teleassistência é o serviço alerta para a toma da medicação, que, é fornecido consoante as necessidades de cada idoso. Da amostra selecionada, apenas dois idosos são abrangidos por esse serviço, nomeadamente no ano - 2 e - 3 ¹⁹.

Questionados acerca daquilo que aconteceria se não recebessem essa chamada diariamente, um dos dois idosos referiu que se não fosse abrangido por esse serviço não tomaria a medicação devidamente (tabela 10). E, o segundo idoso referiu que se não fosse abrangido pelo serviço apenas tomaria às vezes a medicação. A razão mencionada para a não toma da medicação nos dois casos é devido a “esquecimento”.

Importa ressaltar que, a não adesão à terapêutica, neste caso específico devido a questões ligada ao esquecimento, poderá levar ao aparecimento de reações adversas que compliquem o estado de saúde destes idosos. Apesar de não ter sido recolhida evidência nesse sentido, o fato de tomarem diariamente a medicação, poderá levar a uma melhoria ou à manutenção do estado de saúde destes idosos.

¹⁹ Consultar anexo 13 – tabela de resultados

Tabela 10. Frequência de idosos: toma da medicação devido ao programa por ano

Ano	Se não recebesse a chamada, tomaria a medicação						Total	
	Sim	%	Não	%	Às vezes	%		
1	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	100,0%
2	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
3	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
Total	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%	2	100,0%

Foi possível verificar que, além dos idosos que são abrangidos pelo serviço alerta, também outros, revelaram a mesma necessidade. Assim, constatou-se que no total, 14,3% idosos inquiridos necessitam ser abrangidos pelo serviço alerta ²⁰. Esta informação será disponibilizada ao programa de forma a potenciar o seu impacto considerando o resultado específico em análise.

Considerando um nível de confiança de 95%, será de esperar que o «não» obtenha entre 36,1% e 63,8% de respostas.

3. Desconforto devido ao uso da pulseira/colar

É de extrema importância que, não só os resultados positivos, mas também os resultados negativos sejam considerados desde o início da análise. Ambas as metodologias chamam a atenção a este procedimento para que não seja esquecido.

Na primeira fase da recolha de dados com os gestores (Estabelecer o alcance), foi referido pelos mesmos que, um dos impactos negativos do programa seria a consciencialização por parte dos idosos relativamente à sua dependência que se deve principalmente, à necessidade de uso de uma pulseira/colar. Através das entrevistas exploratórias com os voluntários, o impacto negativo identificado, por mais de um elemento, foi o desconforto físico que a pulseira causava em alguns idosos.

Considerando os resultados mais reiterado nos discursos dos stakeholders, os beneficiários foram questionados acerca do desconforto físico que a pulseira/colar lhes poderia causar (tabela 11).

Dos 50 idosos inquiridos, apenas 18% afirma sentir desconforto devido ao uso da pulseira/colar e 82% dos idosos refere não sentir qualquer desconforto.

Considerando o ano de abrangência, a quantidade de idosos que refere sentir desconforto é igual nos três anos.

Relativamente a este impacto negativo, apesar de apenas 9 idosos sentirem desconforto, deverá ser delineada uma solução para estes casos, na medida em que a

²⁰ Consultar anexo 14 – Tabela de resultados

utilização frequente da pulseira/colar poderá estar em causa devido a este resultado negativo, como se irá constatar.

Tabela 11. Frequência de idosos que sentem desconforto devido ao uso de pulseira/colar por ano

Desconforto devido à pulseira/colar						
Ano	Sim	%	Não	%	Total	%
1	3	16,7%	15	83,3%	18	100,0%
2	3	21,4%	11	78,6%	14	100,0%
3	3	16,7%	15	83,3%	18	100,0%
Total	9	18,0%	41	82,0%	50	100,0%

A tabela 12 permite compreender o grau de desconforto sentido pelos beneficiários devido ao uso da pulseira/colar. Apesar de no inquérito existirem também as opções Muito pouco desconfortável, Muitos desconfortável e Bastante desconfortável, como não se verificou nenhum caso, não serão incluídos na tabela.

É então possível verificar que dos 9 idosos que referem sentir desconforto, 7 sente-se *Um pouco desconfortável* e 2 sente-se Desconfortável. Considerando a escala estabelecida, é possível concluir que os idosos vivenciam desconforto mediano.

Se for considerado o total da população, entre 7% a 28,6% das respostas poderá ser «sim».

Tabela 12. Frequência de idosos: grau de desconforto por ano

Grau de desconforto						
Ano	Um pouco desconfortável	%	Desconfortável	%	Total	%
1	3	100,0%	0	0,0%	3	100,0%
2	3	100,0%	0	0,0%	3	100,0%
3	1	33,3%	2	66,7%	3	100,0%
Total	7	77,8%	2	22,2%	9	100,0%

Retomando a linha de pensamento sobre os efeitos deste desconforto físico no impacto do programa, como se pode constatar na tabela 13, dos idosos que referiram sentir desconforto, 33,3% refere não ter consequências físicas graves, e 22% dos idosos afirma sentir a necessidade de tirar a pulseira. Na mesma proporção, os idosos referem sentir uma dor constante e alergia. Apenas em um caso se verificou a necessidade de colocar um produto no pulso devido à alergia.

Os idosos abrangidos pelo programa há 3 e 2 anos são os que referem sentir dor constante (33,3%), apenas os idosos no ano – 3 afirmam ter alergia (66,7%), a percentagem de idosos no ano - 2 que sente a necessidade de tirar a pulseira/colar é de 66,7%. E por último, os idosos no programa há 1 ano referem não ter consequências graves (100%). É possível concluir que são os idosos que se encontram no programa há mais tempo que têm consequências mais graves. O desgaste do material poderá ser uma das razões dessas consequências, no entanto esta questão terá que ser mais esmiuçada para solucionar este problema da melhor forma.

Apesar de os idosos não terem sido questionados acerca da sua perceção e significado atribuído ao uso da pulseira/colar, 4 dos idosos inquiridos, referiram (em tom de gracejo) que não utilizavam frequentemente a pulseira por ser semelhante à pulseira eletrónica dos indivíduos em prisão domiciliária. O fato de utilizarem a pulseira leva muitas vezes a que sejam questionados sobre a função do objeto, por ser um objeto fora do comum.

Tabela 13. Distribuição dos indivíduos por consequências do desconforto

Ano	Consequências do desconforto				Total
	Não tem consequências físicas graves	Necessidade de tirar a pulseira/colar	Dor constante	Alergia	
1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
2	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Total	33,3%	22,2%	22,2%	22,2%	100,0%

4. Diminuição do sentimento de isolamento devido ao programa

Um indivíduo isolado, considerando a definição do dicionário da língua portuguesa (2006), consiste numa “pessoa que está separado de outros; incomunicável...”. Foi através da perceção do indivíduo relativamente ao seu estado de isolamento que se pretendeu captar a mudança.

Com base na tabela 14 e na tabela 15, é possível constatar a existência de mudança social nos indivíduos inquiridos. Sendo que, 88,9% dos idosos abrangidos pelo programa há 1 ano referiram que se sentiam isolados antes de ser abrangidos pelo

programa, e atualmente, 50% dos idosos refere sentir-se isolado. Assim, verifica-se uma diminuição do número de idosos isolados (- 7) abrangidos há um ano. Relativamente aos idosos abrangidos pelo programa há 2 anos, verifica-se uma diminuição de 2 idosos isolados. Nos idosos pertencentes ao grupo de referência -3 anos, verifica-se uma diminuição de - 3 idosos.

Através da análise anterior, é possível concluir que a percentagem de mudança social é maior nos idosos abrangidos pelo programa há um ano, na medida em que há uma diminuição de 44% dos idosos isolados. Seguem-se os idosos no programa há 3 anos com uma diminuição de 27%, e de 18% nos idosos abrangidos há 2 anos. Estas diferenças significativas demonstram o papel preponderante do programa no combate ao isolamento sénior. Apesar de ser importante compreender, de que forma, os restantes idosos que continuam a vivenciar sentimentos de isolamento (52%), poderiam ser auxiliados.

Tabela 14. Distribuição dos indivíduos por ano considerando o sentimento de isolamento antes de serem abrangidos pelo programa

Ano	Sentimento de isolamento antes do programa						Total	%
	Sim	%	Não	%	Talvez	%		
1	16	88,9%	2	11,1%	0	0,0%	18	100,0%
2	11	78,6%	2	14,3%	1	7,1%	14	100,0%
3	11	61,1%	6	33,3%	1	5,6%	18	100,0%
Total	38	76,0%	10	20,0%	2	4,0%	50	100,0%

Tabela 15. Distribuição dos indivíduos por ano considerando o sentimento de isolamento depois de serem abrangidos pelo programa

Ano	Sentimento de isolamento atualmente						Total	%
	Sim	%	Não	%	Talvez	%		
1	9	50,0%	8	44,4%	1	5,6%	18	100,0%
2	9	64,3%	5	35,7%	0	0,0%	14	100,0%
3	8	44,4%	9	50,0%	1	5,6%	18	100,0%
Total	26	52,0%	22	44,0%	2	4,0%	50	100,0%

5. Melhoria dos relacionamentos interpessoais

Ao longo dos anos as capacidades de sociabilidade de um indivíduo vai sofrendo alterações, fatores como vivências pessoais específicas, o isolamento contínuo, fatores económicos, entre outros, poderão influenciar de forma negativa os seus relacionamentos interpessoais (Wenger, 1996: 337).

Com o fim de perceber se os idosos através do programa adquiriram capacidades de sociabilidade, e dessa forma uma melhoria dos seus relacionamentos interpessoais, considerou-se a sua iniciativa própria em estabelecer chamadas telefónicas com os operadores da teleassistência e com os voluntários.

Como é possível observar na tabela 16, cerca de 39% dos idosos abrangidos há 1 ano pelo programa afirma ligar para os operadores da teleassistência para conversar. A frequência destes contactos telefónicos varia entre a escala representada na tabela, sendo que a frequência com maior percentagem é *Raramente* (27,8%), seguindo-se a frequência *Às vezes* e *Diariamente* com 5,6%. É de ressaltar que a maior proporção (61%) referiu *Nunca* ter ligado para os operadores para conversar.

Considerando o ano – 2, com um valor menos significativo, cerca de 21% dos inquiridos referiu contactar os operadores da teleassistência para conversar. A proporção de idosos que ligam *Às vezes* é a maior no ano - 2, e de 7,1% *Raramente*.

Os idosos abrangidos pelo programa há 3 anos, são o grupo de referência onde se verifica maior mudança social, com uma proporção de 50% que refere contactar os operadores para conversar. A frequência *Raramente* é a mais significativa (33,3%), seguindo-se a frequência *Às vezes* com 16,7% das respostas. A frequência *Muitas vezes*, não seleccionada em nenhum dos 3 anos.

Atentando à evolução dos valores entre os 3 anos, é possível verificar que a mudança social foi mais visível nos idosos abrangidos há 1 e 3 anos, não sendo um trajeto linear à medida que os anos passam ²¹

²¹ Consultar o anexo 15 – tabela de resultados (n).

Tabela 16. Distribuição da proporção de indivíduos pela frequência de contactos via telefone com os operadores da teleassistência, por ano de abrangência

Ano	Vezez que liga para a teleassistência (mês) %					Total
	Nunca (0)	Raramente (1-5)	Às vezes (6-10)	Muitas vezes (11-14)	Diariamente (15-30)	
1	61,1%	27,8%	5,6%	0,0%	5,6%	100,0%
2	78,6%	7,1%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%
3	50,0%	33,3%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	62,0%	24,0%	12,0%	0,0%	2,0%	100,0%

Em relação às chamadas efetuadas para os voluntários (tabela 17), verificou-se que, os idosos abrangidos há 1 ano, são os que mais contactam os voluntários (57,1%) na frequência *Raramente*, e 14,3% na frequência *Muitas vezes*. Considerando o grupo de referência do ano – 2, mantêm-se valores muito baixos, tal como na tabela anterior, apesar de uma proporção de 33,3% dos idosos contactar *Às vezes* os voluntários ²².

A proporção de idosos do ano - 3 que contacta os voluntários *Às vezes* é de 30%, e de 10% *Raramente*. Considerando a amostra total, 50% dos idosos nunca contactou os voluntários por iniciativa própria, valor que se revela inferior à proporção de idosos que nunca contactou os operadores da teleassistência por iniciativa própria (62%). A relação humana presencial que os idosos vivenciam com os voluntários, poderá ser uma das razões que leva a uma maior iniciativa própria por parte do idoso em contactar a sua nova rede de suporte.

Tabela 17. Distribuição da proporção de indivíduos pela frequência de contactos via telefone com os voluntários, por ano de abrangência

Ano	Vezez que liga para os voluntários (mês) %					Total
	Nunca (0)	Raramente (1-5)	Às vezes (6-10)	Muitas vezes (11-14)	Diariamente (15-30)	
1	28,6%	57,1%	0,0%	14,3%	0,0%	100,0%
2	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
3	60,0%	10,0%	30,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	50,0%	25,0%	20,0%	5,0%	0,0%	100,0%

²² Consultar o anexo 16 – tabela de resultados (n).

6. Aumento do número de saídas da residência habitacional devido ao acompanhamento do voluntário

A tabela 18 revela uma mudança social ao nível das saídas habitacionais por parte dos idosos, que ocorreu através da atividade dos voluntários²³

É importante lembrar que, nem todos os idosos do programa são abrangidos pela atividade de voluntariado, da amostra considerada, 19 idosos de 50, são acompanhados por voluntários.

Outro aspeto relevante passa por considerar outras entidades que, possam contribuir para o mesmo objetivo do programa na população-alvo. De acordo com os gestores do programa, alguns dos idosos são acompanhados por voluntários atribuídos por outras entidades, assim, e considerando que o que está a ser avaliado é o impacto social do programa Chave de Afetos, foram tomadas algumas precauções durante a recolha de dados. Ambas as metodologias em análise chamam a atenção para questão da atribuição dos resultados. No entanto, enquanto na metodologia SROI o cálculo da atribuição é indispensável, na metodologia SIMPLE fica ao critério do investigador. Durante a sessão de apresentação da metodologia SIMPLE no IES, já referida anteriormente, Jim McLoughlin, um dos autores da metodologia, referiu que vários programas ou fatores contribuem para a mudança e que tal não deve ser visto de forma tão negativa no processo de avaliação.

Para este resultado, a atribuição dos resultados foi considerada na análise.

Como é possível verificar na tabela 18 (linha: Ambos os voluntários), cerca de 57,9% dos idosos refere nunca ter saído da sua habitação com os voluntários, em alguns casos, complementando a sua resposta ao referirem que, não possuem mobilidade suficiente para saírem de casa com frequência e por isso também não iriam sair com os voluntários. Em vários casos, de acordo com o relato dos inquiridos, a saída da habitação perpetuava-se através da necessidade de deslocação a consultas no médico. Um dos fatores que condiciona em grande parte a mobilidade dos idosos inquiridos até ao exterior da habitação é, a existência de inúmeras escadas e falta de corrimões no acesso ao exterior. As habitações têm de uma forma geral escassas condições neste sentido, o que acentua ainda mais o isolamento dos idosos.

Retornando à tabela, poderíamos então considerar que, através da ação do programa 42% dos idosos, considerando os 3 anos de abrangência, referem ter saído da

²³ Consultar anexo 17 – tabela de resultados (n)

sua habitação na companhia dos voluntários. No entanto, caso o fizéssemos, não estaríamos a considerar apenas o impacto social do programa Chave de Afetos, mas também, das práticas de voluntariado de outras entidades externas ao programa num só valor.

Tabela 18. Distribuição da proporção de indivíduos pelo número de saídas da habitação com os voluntários, por ano de abrangência

	Nº de saídas com voluntários – Ano %					
Voluntário CA/ Ano	0	1	2	3	52	Total
1	50,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
2	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
3	66,7%	16,7%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
Total	58,3%	16,7%	8,3%	16,7%	0,0%	100,0%
Voluntário Outros/ Ano	0	1	2	3	52	Total
1	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
2	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
3	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
Total	57,1%	28,6%	0,0%	0,0%	14,3%	100,0%
Ambos os Voluntariados	0	1	2	3	52	Total
1	57,1%	28,6%	0,0%	14,3%	0,0%	100,0%
2	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
3	55,6%	22,2%	0,0%	11,1%	11,1%	100,0%
Total	57,9%	21,1%	5,3%	10,5%	5,3%	100,0%

Assim, e de forma a não “reclamar” todos os resultados verificados como consequência da ação do programa, durante a recolha de dados, foram contabilizados os idosos que tinham voluntários atribuídos pelo programa Chave de Afetos e os idosos com voluntários de outras entidades.

Como é possível constatar (tabela 19), iríamos assumir que devido ao programa, 8 idosos saíram mais vezes de casa devido ao acompanhamento dos voluntários, quando na realidade, a mudança social provocada pelo programa foi em 5 idosos. Assim, considerando os valores que realmente interessam para esta análise, e com base na tabela 18, considerando o total dos 3 anos decorridos, 42% dos idosos inquiridos afirmou ter saído da sua residência devido ao programa.

Tabela 19. Distribuição da frequência de indivíduos pelo número de saídas da habitação com os voluntários, por ano de abrangência

	Nº de saídas com voluntários - Ano					
Voluntário CA/ Ano	0	1	2	3	52	Total
1	2	1	0	1	0	4
2	1	0	1	0	0	2
3	4	1	0	1	0	6
Total	7	2	1	2	0	12
Voluntário Outros/ Ano	0	1	2	3	52	Total
1	2	1	0	0	0	3
2	1	0	0	0	0	1
3	1	1	0	0	1	3
Total	4	2	0	0	1	7
Ambos os Voluntariados	0	1	2	3	52	Total
1	4	2	0	1	0	7
2	2	0	1	0	0	3
3	5	2	0	1	1	9
Total	11	4	1	2	1	19

É ainda possível constatar que são os idosos abrangidos há menos tempo pelo programa que apresentam uma maior frequência de saídas da habitação com voluntários, sendo que, no ano -1, cerca de 25% dos idosos afirmaram ter saído 3 vezes, 25% ter saído 1 vez, e 50% nunca ter saído.

Considerando o grupo de referência do ano – 2, cerca de 50% dos idosos refere ter saído 2 vezes, e, a outra metade refere nunca ter saído com os voluntários.

Relativamente aos idosos abrangidos há 3 anos, cerca de 16,7% afirma ter saído 3 vezes, 16,7% ter saído 1 vez, e 66,7% nunca ter saído.

Quando comparadas as duas situações de voluntariado, verifica-se o oposto, a proporção de idosos há mais tempo no programa (3 anos) que sai com os voluntários é mais significativa. Não sendo a amostra neste aspeto representativa, não serão retiradas conclusões acerca destas diferenças, até porque, a saída da habitação poderá depender de inúmeros fatores, como alguns já referidos anteriormente, que podem não permitir, o aumento das saídas da residência ao longo dos anos, mesmo quando a relação entre o voluntário e o idoso já é mais forte.

7. Aumento do sentimento de autoconfiança

O aumento do sentimento de autoconfiança foi referido pelos stakeholders como um dos resultados do programa. O contacto com os operadores a qualquer momento do dia, o seu serviço de *voz amiga*, e a convivência com os voluntários, segundo os mesmos, faz com que os idosos se sintam mais confiantes em si mesmos.

Através dos dados recolhidos, verificamos que, o grau de autoconfiança que os idosos sentem atualmente em relação ao grau de autoconfiança que sentiam antes do programa, é superior ²⁴. A percentagem de idosos que inicialmente se sentia *nada autoconfiante* era de 12%, atualmente é de 4%, observando-se uma diminuição bastante significativa. Em relação ao grau *pouco autoconfiante*, 44% dos idosos partilhavam esse sentimento antes do programa e atualmente, apenas metade desse valor se considera *pouco autoconfiante*. A diferença da proporção de indivíduos atentando aos dois marcos temporais relativos ao grau *autoconfiante*, é muito pouco significativo, passando de 34% para 36%. Tal deve-se à passagem de indivíduos dos graus *nada autoconfiante* e *pouco autoconfiante* para graus mais positivos como o *autoconfiante* e *muito autoconfiante*. Nos graus *muito autoconfiante* e *bastante autoconfiante* verificou-se uma subida significativa, de 10% para 34% no primeiro caso e de 0% para 4%.

De forma a compreender se nos casos em que esta mudança foi positiva, a mudança se deveu ao programa chave de afetos, os inquiridos foram questionados nesse sentido. Tendo presente que em 60% do total de indivíduos não se verificou mudança, isto é, 20 indivíduos, iremos considerar os 30 indivíduos nos quais se verificou uma alteração. Assim, 73% dos 30 indivíduos afirmou que a mudança verificada se deveu ao programa, 13% afirmou não se dever ao programa, e 13% respondeu *talvez*.

No total, 44% dos idosos da amostra vivenciou um aumento do grau de autoconfiança devido ao programa.

Considerando os grupos de referência de cada ano na tabela 20, verifica-se que, a proporção de idosos abrangidos há 3 anos, possui graus de autoconfiança superiores em relação aos anos anteriores, sendo que 57% sente-se *muito confiante* e 28,6% sente-se *bastante confiante*, seguindo-se o grau *autoconfiante* com cerca de 14% devido ao programa.

²⁴ Consultar o anexo 18 – tabelas de resultados.

Relativamente ao grupo de referência do ano – 2, cerca de 83% dos idosos sente-se *autoconfiante* e cerca de 17% sente-se *muito confiante* devido às atividades do programa. Os idosos abrangidos pelo programa há 1 ano, é o único grupo nesta tabela que refere sentir-se pouco autoconfiante (11%), seguindo-se o grau autoconfiante com 22% de respostas e, o grau mais significativo neste ano, o grau muito confiante com 67% de idosos.

Assim, através da anterior análise, é possível concluir que, são os idosos que se encontram no programa há mais tempo que vivenciam graus de autoconfiança mais elevados. A tendência de aumento dos graus em alguns pontos da tabela parecem apontar para uma evolução positiva, apesar de algumas oscilações.

Tabela 20. Distribuição da proporção de idosos por grau de autoconfiança devido ao programa, por ano de abrangência

Grau de autoconfiança que os idosos sentem atualmente devido ao programa %						
Ano	Nada autoconfiante	Pouco autoconfiante	Autoconfiante	Muito autoconfiante	Bastante autoconfiante	Total
1	0,0%	11,1%	22,2%	66,7%	0,0%	100,0%
2	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%
3	0,0%	0,0%	14,3%	57,1%	28,6%	100,0%
Total	0,0%	4,5%	36,4%	50,0%	9,1%	100,0%

8. Poupança monetária devido ao retardamento da institucionalização

A ação do programa Chave de Afetos tem como resultado, segundo os diferentes stakeholders, o retardamento da institucionalização dos idosos, o que tem como consequência a poupança monetária por parte dos mesmos. Esta lógica de encadeamento de resultados foi feita para que seja possível monetizar o resultado, principalmente considerando a metodologia SROI, e foi em parte baseada na avaliação de um dos projetos do programa *Impacto Social 2013* desenvolvido pela CASES e pelo Montepio em conjunto com outras organizações (CASES, 2013: 186).

Os idosos foram questionados acerca da sua necessidade em ir para um lar, ²⁵ e, se o programa contribuiu para o retardamento dessa necessidade. Este tipo de resultados não constituem uma tarefa fácil quando os tentamos medir, existem vários fatores que

²⁵ Consultar anexo 19 – tabela de resultados

poderão influenciar a ida ou não de um idoso para um lar, no entanto, pressupôs-se que, tendo o idoso consciência da sua condição, e daquilo que seria melhor para si, consideramos a sua percepção sobre este possível resultado.

Assim, como se observa na tabela 21, cerca de 39,5% dos idosos afirmou que o programa colmatou a sua necessidade de ir para um lar, 21% dos idosos referiu que o programa não colmatou essa necessidade e cerca de 39,5% respondeu *talvez*.

Tabela 21. Distribuição da proporção de idosos considerando o retardamento da institucionalização devido ao programa, por ano de abrangência

Ano	Programa colmatou a necessidade de ir para um lar %			Total
	Sim	Não	Talvez	
1	47,1%	0,0%	52,9%	100,0%
2	36,4%	27,3%	36,4%	100,0%
3	33,3%	40,0%	26,7%	100,0%
Total	39,5%	20,9%	39,5%	100,0%

Analisando os grupos de referência, verifica-se que 47% dos idosos abrangidos pelo programa há 1 ano vivenciaram o retardamento de numa possível institucionalização num lar. Considerando o ano - 2, cerca de 36% dos idosos, sentiu que o programa colmatou a necessidade sentida, tal como, cerca de 33% dos idosos abrangidos há 3 anos pelo programa.

Verifica-se a escolha da opção *talvez* por uma considerável percentagem de idosos, principalmente no ano - 1 (53%). Nos anos - 2 e - 3 a proporção é de 36% e 27%. Este valor demonstra por um lado a dificuldade em recolher dados desta natureza, permeáveis a inúmeros fatores, os quais os próprios inquiridos têm conhecimento levando à sua indecisão relativamente a uma resposta mais concreta.

Podemos concluir, com base nos grupos de referência que, há medida que o tempo avança, cada vez menos idosos sentem que o programa colmata a sua necessidade de ser institucionalizado. Isto poderá dever-se ao avanço da idade e da dependência do idoso a outros níveis necessitando de um acompanhamento diário contínuo.

Para um nível de confiança de 95%, será de esperar que o «sim» obtenha entre 25,9% e 53% das respostas.

9. Diminuição de riscos do isolamento

Existem riscos associados ao isolamento que o programa, através das suas atividades pretende diminuir. A atividade com a qual pretende atingir esse fim é através do serviço de teleassistência que contém uma pulseira/colar que, se for utilizada diariamente, poderá ser crucial em momentos de urgência com os quais os idosos se podem deparar.

Para compreender esta mudança, os idosos foram questionados sobre o número de vezes que utilizaram o aparelho em casos de emergência e até que ponto o aparelho foi fundamental para receber auxílio e dessa forma, diminuir determinados riscos derivados do isolamento.

Como é possível constatar através da tabela 22, cerca de 68% nunca carregou no botão em caso de emergência, e cerca de 32% dos idosos já carregou pelo menos uma vez no botão ²⁶.

Tabela 22. Distribuição da proporção de idosos pelo número de vezes que carregaram no aparelho em caso de emergência, por ano de abrangência

Ano	Nº de utilizações do aparelho em casos de emergência %						Total
	0	1	2	3	4	30	
1	72,2%	11,1%	5,6%	5,6%	5,6%	0,0%	100,0%
2	50,0%	35,7%	7,1%	0,0%	7,1%	0,0%	100,0%
3	77,8%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	5,6%	100,0%
Total	68,0%	14,0%	10,0%	2,0%	4,0%	2,0%	100,0%

A tabela 23 demonstra o que em situação de emergência, caso os idosos não tivessem o aparelho, conseguiriam fazer. Assim, 43,8% dos idosos referiu que apesar de ter utilizado o serviço da teleassistência, conseguiria explicar o que estava a sentir e dizer a morada (através de uma chamada telefónica). De forma reversa, 43,8% dos idosos não conseguiria ambas as situações, isto é, utilizar o telefone e efetuar a chamada, nem explicar o que estava a sentir e dizer a morada. E por último, 12,5% dos idosos afirma que se não tivesse o aparelho conseguiria utilizar o telefone e efetuar a chamada, no entanto não conseguiriam explicar o que estavam a sentir e dizer a morada.

Considerando que para os idosos que selecionaram a primeira e a terceira opção, ter o aparelho consigo foi fundamental para diminuir alguns riscos do isolamento, o

²⁶ Consultar o anexo 20 – Tabela de resultados

total de mudança social cobriu 56,3% dos idosos que utilizaram o aparelho em caso de emergência.

Os dados em análise revelam-nos que 56,3% do total de idosos inquiridos que utilizaram o aparelho vivenciaram de fato uma mudança social, a diminuição dos riscos do seu isolamento. É de extrema importância destacar o valor que esta mudança teve na vida dos idosos em questão, prevenindo através de um auxílio rápido possíveis sequelas e mesmo morte por falta de assistência médica. Citando uma frase repetida por alguns dos inquiridos “Se não tivesse este aparelho, hoje não estaria a falar consigo”.

Tabela 23. Distribuição da proporção de idosos por aquilo que conseguiria fazer caso não tivesse o aparelho

Ano	Se não tivesse o aparelho conseguiria						Total	%
	Utilizar o telefone e efetuar a chamada	%	Explicar o que estava a sentir e dizer a morada	%	Não conseguia ambas as situações	%		
1	2	40,0%	1	20,0%	2	40,0%	5	100,0%
2	0	0,0%	4	57,1%	3	42,9%	7	100,0%
3	0	0,0%	2	50,0%	2	50,0%	4	100,0%
Total	2	12,5%	7	43,8%	7	43,8%	16	100,0%

10. Sentem-se menos sós

De acordo com o Dicionário de Língua portuguesa (2006), a solidão caracteriza-se por ser “um estado do que está só; isolamento...”.

O Sociólogo Machado Pais problematiza o conceito de solidão no seu estudo “Nos rastros da solidão – Deambulações sociológicas (2006), abordando este fenómeno de forma mais profunda, esquivando-se da definição simplista e irrealista - “estar só”. Para o autor, a solidão é um fenómeno social que, “diz respeito a um estado de subjetividade enquanto o “estar só” se refere a uma situação visível e objetiva.” (Pais, 2013). Acrescenta ainda que, “Quando o outro está fisicamente próximo mas socialmente distante, quando os muros de silêncio não deixam ver nem ouvir o que o outro tem para dizer, então sim, estamos no terreno da solidão” (Pais, 2013).

Segundo Machado Pais, o sentimento de solidão advém da variabilidade de duas realidades: o isolamento e o relacionamento. Neste sentido, para o presente estudo, o isolamento e a solidão foram considerados como conceitos distintos (apesar de poder existir relações entre eles), de forma a perceber os resultados do programa para cada um destes fenómenos.

De forma a alcançar a existência do sentimento de solidão por parte dos idosos, foi considerada a abordagem conclusiva do estudo de Machado Pais, de que “Nenhuma homologação conceitual pode recobrir a pluralidade de vivências da solidão, seus múltiplos rostos”, que, ocorrem na “sequência de uma série de desenlaces sociais” (Pais, 2013). E ainda que, “a fuga à solidão passa necessariamente pela superação dos desencontros que a produzem, pelo avivamento de laços de solidariedade, pela intensificação de sentimentos de pertença social”. É nesta ultima acepção que nos iremos focar, tentando compreender se existe por parte dos idosos uma tentativa de intensificação de sentimentos de pertença social, através da aceitação de visitas regulares de voluntários e de uma utilização frequente do serviço voz amiga através do aparelho de teleassistência.

Observando a tabela 24, é possível constatar que apenas 38% dos idosos não utiliza o aparelho da teleassistência, sendo que é utilizado numa frequência que pode ir de 1 vez por mês a diariamente por 62% dos idosos ²⁷

Tabela 24. Distribuição da proporção de idosos por frequência de conversas com os operadores da teleassistência, por ano de abrangência

Ano	Frequência de conversas com operadores da teleassistência (mês)					Total
	Nunca (0)	Raramente (1-5)	Às vezes (6-10)	Muitas vezes (11-14)	Diariamente (15-30)	
1	55,6%	27,8%	11,1%	0,0%	5,6%	100,0%
2	35,7%	57,1%	7,1%	0,0%	0,0%	100,0%
3	22,2%	61,1%	0,0%	5,6%	11,1%	100,0%
Total	38,0%	48,0%	6,0%	2,0%	6,0%	100,0%

Considerando o total de idosos abrangidos pelo programa, é possível verificar que há medida que o tempo avança, a proporção de idosos que nunca conversou com os operadores da teleassistência vai diminuindo, 55,6% de idoso abrangidos há 1 ano,

²⁷ Consultar anexo 21 – Tabela de resultados.

cerca de 35,7% de idosos abrangidos há 2 anos e cerca de 22% dos idosos abrangidos há 3 anos. O mesmo se pode verificar nas frequências *Raramente*, *Muitas vezes* e *Diariamente*. A frequência *Às vezes* é assim, a única que surge com uma tendência oposta.

Refletindo sobre a mudança social verificada em cada grupo de referência específico, no ano - 1, cerca de 44,4% dos idosos conversa com os operadores, no ano - 2, são cerca de 64,3% os idosos conversam através do serviço da teleassistência, e no ano - 3, cerca de 77,8% dos idosos, a proporção mais significativa da tabela.

A anterior análise leva-nos à conclusão de que os idosos abrangidos pelo programa há mais tempo falam em maior proporção e frequentemente com os operadores da teleassistência o que demonstra a sua iniciativa em intensificar os seus sentimentos de pertença social, combatendo a sua solidão.

Após analisar os resultados da atividade do serviço da teleassistência na minimização de sentimentos de solidão, segue-se a atividade de voluntariado.

Considerando os idosos que recebem visitas de voluntários atribuídos pelo programa Chave de Afetos (12 no total da amostra), é possível verificar na tabela 25, que os idosos recebem visitas dos voluntários (uma vez por semana, segundo o que foi referido pela maioria e que corresponde a *Raramente*) e entre 6 a 10 vezes por mês (*Às vezes*), não se verificando as restantes frequências. Considerando a análise por grupo de referência, verifica-se que no ano - 1, cerca de 75% dos idosos recebe vistas *Raramente* e 25% recebe visitas *Às vezes*. No ano - 2, cerca 100% dos idosos recebe visitas *Raramente*, e no ano - 3, 83% recebe visitas *Raramente* e 17% *Às vezes*.

Tabela 25. Distribuição da proporção de idosos por frequência de visitas dos voluntários

Ano	Frequência de visitas dos voluntários do CA (mês) %					Total
	Nunca (0)	Raramente (1-5)	Às vezes (6-10)	Muitas vezes (11-14)	Diariamente (15-30)	
1	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
3	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%

A diminuição da solidão através da atividade de voluntariado, considerando o total da amostra, foi vivenciada por 24% dos idosos. Este valor pouco expressivo deve-se ao fato de, apenas uma pequena proporção de idosos (12 idosos) ser acompanhado por voluntários. Tal deve-se a duas grandes razões, por um lado existe um número de idosos que refere não necessitar das visitas dos voluntários (16 idosos), e outra proporção de idosos (15 idosos) que gostaria de receber mas ainda não tem. Para que o impacto social do programa seja ainda maior, os gestores deverão criar condições para que essa proporção de idosos seja também acompanhada por voluntários.

11. Uso da pulseira/colar

A questão do uso frequente da pulseira/colar apesar de não estar incluído na análise do impacto social gerado pelo programa, é uma questão que deve ser analisada na medida em que, o seu uso regular ou o não uso, influencia diretamente o impacto do programa em alguns dos resultados já referidos anteriormente. Assim, como se verifica na tabela 26, no total dos 3 anos, 44% dos idosos refere colocar a pulseira diariamente, 18% refere não colocar a pulseira, e 38% dos idosos afirma colocar às vezes. Não se verifica diferenças muito significativas do uso da pulseira/colar entre os 3 anos em análise.

Conclui-se que a percentagem de idosos que usa a pulseira/colar diariamente é relativamente baixa (44%). No entanto, apesar de ser com uma menor frequência, 38% dos idosos utiliza às vezes. O ideal seria que todos os idosos utilizassem diariamente, pois caso contrário, o impacto social de resultados como a diminuição dos riscos de isolamento poderá não ser o esperado.

Assim, criar uma estratégia que leve os idosos a utilizar diariamente a pulseira é essencial para alcançar o impacto desejado.

Tabela 26. Distribuição da frequência e proporção de idosos pelo uso diário da pulseira/colar, por ano de abrangência

Ano	Colocar pulseira/colar diariamente						Total	%
	Sim	%	Não	%	Às vezes	%		
1	8	44,4%	3	16,7%	7	38,9%	18	100,0%
2	7	50,0%	2	14,3%	5	35,7%	14	100,0%
3	7	38,9%	4	22,2%	7	38,9%	18	100,0%

Total	22	44,0%	9	18,0%	19	38,0%	50	100,0%
--------------	----	-------	---	-------	----	-------	----	--------

Ao questionar os idosos acerca dos momentos em que não utilizam a pulseira/colar, constatou-se que no total 68,4% tira para tomar banho ²⁸. Cerca de 36,8% tira quando vai dormir e cerca de 26% dos idosos tira para lavar a roupa/loja.

É possível concluir que uma proporção bastante significativa de idosos não utiliza a pulseira durante a toma de banho, momento em que poderá ser fundamental ter a pulseira ao seu alcance.

Os motivos que levam os idosos a não utilizarem ou utilizarem apenas *às vezes* a pulseira/colar ²⁹, foram agrupados, na medida em que, a resposta à questão não estava fechada. Assim, os principais motivos referidos são: Não apetece/não sente necessidade de utilizar (18%); Tem receio de tocar no botão sem intenção/estragar (46,4%); Está estragada (7,1%); É desconfortável 21,4%; Esquece-se de colocar (3,6%); tem o auxílio de uma pessoa quando toma banho (3,6%).

Com base nos dados, foi possível constatar que o motivo que leva mais idosos a não utilizar ou utilizar menos vezes a pulseira/colar é o segundo motivo referido, que se encontra diretamente relacionado com o fato de tirarem a pulseira para tomar banho, isto porque, os idosos pensavam que a pulseira/colar se estragaria com a água, o que não acontece. O segundo motivo mais significativo é o desconforto.

Para que os idosos utilizem a pulseira/colar diariamente revela-se fulcral criar condições para que os mesmos não tenham receio de tocar sem intenção ou estragar. Uma forma de aumentar o uso da pulseira em determinados momentos, pode passa por relembrar com mais frequência as características e funcionalidades do objeto.

Para um nível de confiança de 95%, será de esperar que o «não» obtenha entre 1,9% a 28,6% das respostas por parte dos idosos.

Questões em análise para potenciar o aumento do impacto social

Com base nas informações disponibilizadas pelos gestores do programa, verificou-se que o número de idosos acompanhados por voluntários de outras entidades era significativo considerando o total de idosos. Assim, esses idosos foram também incluídos na distribuição de estratos com o intuito de analisar as diferenças entre os

²⁸ Consultar anexo 22 – Tabela de resultados

²⁹ Consultar anexo 23 – Tabela de resultados

resultados da atividade de voluntariado entre entidades distintas. No entanto, durante o processo de recolha de dados, constatou-se que 13 dos 27 idosos acompanhados por voluntários de outras entidades, na realidade já não estavam a ser acompanhados, o que dá um total de 14 idosos considerando a população-alvo (120 idosos). Assim sendo a amostra foi constituída por 7 idosos com acompanhamento de outras entidades e dessa forma não foi desenvolvida nenhuma análise mais intensiva entre os dois grupos.

Esta constatação durante a recolha de dados permitiu perceber que a ação de voluntariado, em alguns casos, pode constituir-se como um processo que não é contínuo, tendo resultados negativos na vida dos idosos. Apesar de o inquérito por questionário não ter nenhuma questão nesse sentido, até porque, foi um resultado inesperado, no entanto, o discurso dos idosos em relação a essa resposta foi registado, de forma a compreender as consequências derivadas da descontinuidade do voluntariado. Assim constatou-se que a rutura do contacto estabelecido entre os idosos e os voluntários representa na vida do idoso algo bastante negativo. Chamando-se assim a atenção para o cuidado a ter nesta prática. Esta recolha potenciou também o conhecimento total e real do número de idosos que gostariam de ser acompanhados por voluntários, isto porque, o programa considerava que o grupo de idoso já referido mantinha a sua relação com os voluntários de outras entidades não os incluindo no total de idosos que necessita de voluntários. Uma das recomendações ao programa neste sentido é a de não considerar a prática de voluntariado de outras entidades como uma ação permanente, verificando sazonalmente com os idosos se continuam a ser acompanhados.

Por outro lado, tendo por base estes dados, é possível concluir que a ação de voluntariado por parte do programa, tanto dos voluntários da Santa Casa da Misericórdia, como os voluntários do G.A.S Porto e da Associação Coração Amarelo são ações exemplares neste domínio, mantendo a atividade com os idosos de forma contínua.

Devido ao escasso número de respostas em algumas das questões, alguns indicadores deixaram ser contabilizados para a análise. Assim sendo, as questões relativas à mudança na atitude do cuidador; a medicação que os idosos tomam; Internamento ou ida de urgência para o hospital devido à falta da toma da medicação, não foram analisadas.

B) Metodologia SROI

1. Quantidade de mudança verificada e duração dos resultados.

A quantidade de mudança verificada por ano e a duração dos resultados encontram-se na seguinte tabela:

Tabela 27. Mapa de impacto - SROI

Resultados	Quantidade de mudança			Duração dos resultados
	Ano - 1	Ano - 2	Ano - 3	
Aumento do sentimento de segurança	17	12	17	1
Idosos tomam a medicação receitada regularmente, o que leva a uma melhoria do seu estado de saúde.	0	1	1	1
Desconforto devido ao uso da pulseira/colar	3	3	3	1
Diminuição do sentimento de isolamento devido ao programa	8	5	9	1
Melhoria dos relacionamentos interpessoais I (através da teleassistência)	7	3	9	1
Melhoria dos relacionamentos interpessoais II (através dos voluntários)	5	1	4	Até ao final do ciclo de vida do idoso
Aumento do número de saídas da residência habitacional devido ao acompanhamento do voluntário	3	0	4	1
Aumento do sentimento de autoconfiança	9	6	7	1
Poupança monetária dos idosos devido ao retardamento da institucionalização	8	4	5	1
Diminuição dos riscos do isolamento	5	7	4	1
Sentem-se menos sós I (através da teleassistência)	8	9	14	1
Sentem-se menos sós II (através dos voluntários)	7	3	9	Até ao final do ciclo de vida do idoso
Retardamento da institucionalização dos idosos, o que leva a uma diminuição das despesas do Instituto da Segurança Social	8	4	5	1
Aumento do volume de negócios da empresa de teleassistência	42	25	25	1

É de notar que aumento do número de clientes da empresa de teleassistência devido ao programa engloba além dos beneficiários do programa, os clientes particulares que adquiriram o serviço devido à sinalização do programa. Assim, visto que no ano - 3 o número de particulares foi 7, no ano - 2 foi 11, e no ano - 1 foi 24, o total por ano foi de 25 clientes no ano - 3, 25 clientes no ano - 2, e 42 clientes no ano - 1 respetivamente.

A duração do efeito dos resultados pode variar consoante a atividade à qual estão relacionados. Em alguns casos os próprios resultados dependem da continuidade das atividades (SROI, 2012: 43). No caso concreto do programa Chave de Afetos, verifica-se essa realidade numa das atividades. Os resultados do programa que derivam do serviço de teleassistência duram enquanto o serviço estiver disponível aos beneficiários. Assim sendo, os resultados: *Aumento do sentimento de segurança; Idosos tomam a medicação receitada regularmente, o que leva a uma melhoria do seu estado de saúde; Desconforto devido ao uso da pulseira/colar; Diminuição do sentimento de isolamento; Melhoria dos relacionamentos interpessoais I; Aumento do sentimento de autoconfiança; Poupança monetária devido ao retardamento da institucionalização; Diminuição de riscos do isolamento e sentem-se menos sós I*, têm a duração de 1 ano, que é o período de tempo da atividade em análise.

Através da análise de informações que o programa dispõe, foi possível verificar que, a relação entre os voluntários e os idosos mantém-se após o fim das atividades do programa. Há medida que o problema de saúde dos idosos se vai agravando, a permanência na sua habitação sem o apoio de técnicos de saúde já não é possível, sendo necessária a sua institucionalização num lar. O que se verifica, de acordo com os dados disponíveis, é que os voluntários continuam a visitar os idosos, apesar de os mesmos já não serem abrangidos pelo programa Chave de Afetos. Assim, pressupõe-se que os resultados: *Melhoria dos relacionamentos interpessoais II e sentem-se menos sós II*, se mantêm até ao final da vida do idoso. Uma das hipóteses para estimar a duração destes resultados seria através do cálculo da esperança média de vida de um idoso, considerando o sexo, e da idade do idoso institucionalizado. No entanto, tal não fazia qualquer sentido, na medida em que, todos os idosos que já passaram pelo programa e que agora estão institucionalizados têm mais de 86 anos. Com base no continuo acompanhamento dos idosos pelos voluntários ligados ao programa, concluímos com o pressuposto de que esse acompanhamento se mantém até ao final do ciclo de vida do idoso, perpetuando-se os resultados referidos anteriormente.

Relativamente ao resultado *Aumento do número de saídas da residência habitacional devido ao acompanhamento do voluntário*, que deriva da atividade de voluntariado tem a duração da abrangência do programa, isto é, 1 ano.

2. As aproximações financeiras – atribuir um valor ao resultado

As aproximações financeiras utilizadas para conferir um valor aos resultados do Programa Chave de Afetos são as seguintes:

- Aumento do sentimento de segurança

Para este resultado específico, foi colocada a seguinte questão “Caso não fosse abrangido pelo programa Chave de Afetos, o que é que lhe poderia permitir ter esse sentimento de segurança?”. No entanto, grande parte dos inquiridos (33 dos 50 idosos) não conhecia outro serviço ou produto que permitisse o mesmo resultado, e, as restantes respostas obtidas foram bastante heterogéneas.

Assim, foi considerada a média do valor monetário de dois serviços de teleassistência muito semelhantes no mercado, o valor da empresa 1 (21 euros mensais) e o valor da empresa 2 (19,95 euros mensais), correspondendo a 20,48 euros mensais. Esse valor foi multiplicado por 12 meses, obtendo-se o valor total anual de 245.76 euros. O valor da proxy financeira é de 245.76 euros.

O valor da mudança no ano - 1 é de 4177,92 euros (17 x 245,76).

O valor da mudança no ano - 2 é de 2949,12 euros (12 x 245,76).

O valor da mudança no ano - 3 é de 4177,92 euros (17 x 245,76).

Idosos tomam a medicação receitada regularmente, o que leva a uma melhoria do seu estado de saúde

É importante considerar que apenas 2 idosos da amostra usufruem do serviço de alerta para a toma da medicação. No mercado existe um produto – caixa de medicamentos semanal com alarme – que poderá levar ao mesmo resultado. O custo deste produto é 23,50 euros.

O valor da mudança no ano - 1 é 0.

O valor da mudança no ano - 2 é 23,50 (1 x 23,50 = 23,50).

O valor da mudança no ano - 3 é 23,50 (1 x 23,50 = 23,50).

- Desconforto devido ao uso da pulseira/colar

Em cada um dos anos analisados 3 idosos referiram sentir-se desconfortáveis devido ao uso da pulseira. De uma forma geral esse desconforto não lhes trazia consequências maiores, nem qualquer tipo de despesa. No entanto, uma das inquiridas referiu que devido ao desconforto que sentia necessitava de colocar creme hidratante.

No mercado, o preço do creme que referiu é de 1,99 euros (proxy financeira). Assim o valor da mudança para cada ano é negativo, sendo de $- 5,97$ euros ($3 \times 1.99 = 5,97$).

- Diminuição do sentimento de isolamento

A proxy selecionada para a diminuição do sentimento de isolamento é o custo de visitas domiciliárias. A empresa 3 fornece esse serviço durante 3 horas pelo valor de 50 euros. Considerando que para diminuir o isolamento social em que o idoso se encontra, as visitas deverão ocorrer pelo menos 3 vezes por semana. Assim $50 \text{ euros} \times 3 = 150$ euros. Sendo a análise referente a 1 ano, $150 \times 52 \text{ (semanas)} = 7\,800$ euros. A informação foi adquirida através de contacto telefónico com a empresa.

Considerando esta proxy, o valor da mudança para o ano - 1 é de 62 400 euros ($8 \times 7\,800 = 62\,400$ euros). O valor da mudança no ano - 2 foi de 39 000 euros ($5 \times 7\,800 = 39\,000$ euros). E por ultimo, o valor da mudança no ano - 3 foi de 70 200 euros ($9 \times 7\,800 = 70\,200$ euros).

- Melhoria dos relacionamentos interpessoais I

A proxy escolhida foi o custo de um centro de convívio, na medida em que é um espaço onde os idosos conhecem novas pessoas e através dessa convivência diária poderão melhorar os seus relacionamentos interpessoais.

Considerando os valores de um estudo desenvolvido por Ana Gil (2009) através do Instituto da Segurança Social, o valor médio de um centro de convívio por mês é de 61,79 euros (Gil, 2009: 21). Multiplicando o valor mensal por 12 meses, o valor total é de 741,48 euros.

Com base na proxy referida, o valor da mudança no ano - 1 foi de 5 190 euros ($7 \times 741,48 = 5\,190$).

No ano - 2 foi de 2 224,4 euros ($3 \times 741,48 = 2\,224,4$).

No ano - 3 foi de 6 673 ($9 \times 741,48 = 6\,673$).

- Melhoria dos relacionamentos interpessoais II

Para este resultado a proxy será a mesma da análise anterior, isto é, 741,48 euros. No ano - 1 o valor da mudança social foi de 3 707,4 ($5 \times 741,48 = 3 707,4$). No ano - 2 o valor da mudança social foi 741,48. No ano - 3 o valor da mudança foi de 2 965,9 euros ($4 \times 741,48 = 2 965,9$).

- Aumento do nº de saídas da habitação com os voluntários

A proxy selecionada é o custo do transporte de pessoas com mobilidade reduzida. A proxy financeira foi baseada numa empresa de serviços de transporte personalizado, sendo que uma vez por semana esse transporte tem o custo por mês de 37 euros e uma inscrição anual de 80 euros³⁰.

Considerando o testemunho dos inquiridos sobre o número de vezes que saíram com os voluntários, e sendo as respostas muito díspares, o valor será contabilizado considerando cada caso específico.

No ano -1, dois idosos referem ter saído 1 vez ($37 + 80 = 117 \times 2 = 234$ euros) e um idoso refere ter saído 3 vezes, pressupondo-se que as saídas ocorreram em meses diferentes ($37 \times 3 = 111$; $111 + 80 = 191 \times 3 = 573$), assim o valor da mudança foi de 807 euros.

No ano - 2, nenhum idoso refere ter saído com os voluntários. E no ano - 3, um idoso refere ter saído 1 vez, um idoso refere ter saído 2 vezes, um idoso afirma ter saído 3 vezes, e outro idoso refere que sempre que o voluntário o visita saem da habitação, isto é, uma vez por semana (52 semanas por ano). Assim, o valor da mudança foi de 986 euros ($80 \times 4 = 320$; $37 \times 18 = 666$; $320 + 666 = 986$).

- Aumento do sentimento de autoconfiança

Para obter um resultado como o aumento da autoconfiança, a proxy selecionada foi o custo de uma consulta no psicólogo. Considerando o valor de mercado de uma consulta de psicologia em duas clinicas distintas, a média dos valores é de 55 euros ($60 + 50 = 110$; $110/2 = 55$). Os valores foram verificados nos *sites* das clinicas³¹

Considerando que os idosos recebem duas consultas por mês durante um ano, o valor total é 1 320 euros. Assim, no ano -1 o valor da mudança social foi de 11 880

³⁰ Fonte: <http://www.carrinhodeesferas.pt/pt/?id=2481&mid=31>

³¹ Fonte: http://www.psicronos.pt/consultas/psicoterapia-de-apoio_2.html e <http://www.hospitaldaarrabida.pt/pt/apoio-a-clientes/precos-e-pagamentos/particulares/>

euros ($9 \times 1\,320 = 11\,880$). No ano -2 o valor da mudança social foi de 7 920 euros ($6 \times 1\,320 = 7\,920$). No ano - 3 o valor da mudança foi de 9 240 euros ($7 \times 1\,320 = 9\,240$).

- Poupança monetária dos beneficiários devido ao retardamento da institucionalização

Para este caso específico, baseamo-nos no estudo de Ana Gil (2009) onde é indicado o custo médio operacional e comparticipações médias dos utentes e da segurança social, considerando assim como proxy a comparticipação média dos utentes nos lares de idosos, que tem o valor de 313,56 euros (Gil, 2009: 21). No relatório *Impacto Social 2003* desenvolvido pela CASES e pelo Montepio, em um dos projetos avaliados foi utilizada como proxy para o mesmo resultado, a comparticipação mensal do ISS, tendo como fonte, o valor médio anual das pensões. Não estabelecendo qualquer crítica a esta escolha, até porque a decisão das proxies é sempre uma escolha feita pelo investigador, queremos apenas chamar a atenção para as diferentes opções que podem ser consideradas.

Neste caso, consideramos que para compreender a poupança monetária dos beneficiários devido ao retardamento da institucionalização que vivenciaram, a aproximação financeira mais coerente seria o valor médio que gastariam se fossem institucionalizados.

Assim, e considerando a mudança verificada no ano - 1, a poupança experienciada pelos idosos foi de 30 101,73 euros ($313,56 \times 12 = 3\,762,72$; $8 \times 3\,762,72 = 30\,101,76$). No ano - 2 o valor da mudança social foi de 15 050,88 euros ($4 \times 3\,762,72 = 15\,050,88$). E por fim, no ano - 3 o valor da mudança social foi 18 813,6 euros ($5 \times 3\,762,72 = 18\,813,6$).

- Diminuição dos riscos de isolamento

Para o presente resultado, foi considerada a média do valor monetário de dois serviços de teleassistência muito semelhantes no mercado, o valor da empresa 1 (21 euros mensais) e o valor da empresa 2 (19,95 euros mensais), correspondendo a 20,48 euros mensais. Esse valor foi multiplicado por 12 meses, obtendo-se o valor total anual de 245,76 euros. O valor da proxy financeira é de 245,76 euros.

No ano -1, o valor da mudança social foi 1 228,8 euros ($5 \times 245,76 = 1\,228,8$). No ano - 2 o valor da mudança social foi de 1 720,32 euros ($7 \times 245,76 = 1\,720,32$). No ano - 3, o valor da mudança social foi 983,04 euros ($4 \times 245,76 = 983,04$).

- Idosos sentem-se menos sós I

A proxy escolhida para este resultado foi o custo para o utente de um centro de dia, na medida em que, é um serviço que poderá levar ao mesmo resultado. Considerando o estudo de Ana Gil mais uma vez, o custo de um centro de dia para o idoso é de 71,02 euros (Gil, 2009: 21). Assim, a mudança social para o ano - 1 foi de 6 817,9 euros ($8 \times 852,24 = 6\,817,9$). No ano - 2 a mudança social foi de 7 670 euros ($9 \times 852,24 = 7\,670$). No ano - 3, a mudança social foi de 11 931 euros ($14 \times 852,24 = 11\,931$).

- Idosos sentem-se menos sós II

Mantem-se a proxy referida anteriormente, ou seja, 71,02 euros. Para o ano - 1 a mudança social foi de 5 965,6 ($7 \times 852,24 = 5\,965,6$). No ano - 2 a mudança social foi de 2 556,7 ($3 \times 852,24 = 2\,556,7$). No ano - 3 o valor da mudança é 7 670 euros ($9 \times 852,24 = 7\,670$).

- Poupança do ISS devido ao retardamento da institucionalização num lar

A proxy financeira selecionada para a poupança do ISS devido ao retardamento da institucionalização num lar é o valor da subtração entre a comparticipação da Segurança Social (869,91 euros) e a média de comparticipação do utente referida anteriormente (313,56 euros) (Ministério da Solidariedade e da Segurança Social et al, 2013-2014: 12). Assim o valor da proxy é de 556,35 euros

Assim, se por ano o valor correspondente é de 6 676,2 euros, logo, no ano - 1, o valor da mudança social foi de 53 409,6 euros ($8 \times 6\,676,2 = 53\,409,6$). No ano -2 verificou-se que o valor da mudança social foi de 26 704,8 euros ($4 \times 6\,676,2 = 26\,704,8$).

No ano - 3, considerando que 5 idosos referiram que o programa colmatou a sua necessidade em ir para um lar, o valor da mudança social foi de 33 381 euros ($5 \times 6\,676,2 = 33\,381$).

- Aumento do volume de negócios da empresa de teleassistência

A proxy financeira para este resultado é o valor de mercado do serviço de teleassistência. Assim, considerando valor de mercado de 19,95 euros mensais, e o número de clientes devido ao programa (42) o valor total da mudança no ano - 1 foi de 10 054,8 euros, no ano - 2 com 25 clientes foi de 5 985 euros, e por ultimo no ano - 3, também com 25 clientes devido ao programa, a mudança social foi de 5 985 euros.

3. Estabelecer o impacto (deadweight, atribuição, drop-off, calculo do impacto)

3.1 Deadweight, atribuição e drop-off

- Aumento do sentimento de segurança

De forma a compreender que outro serviço ou atividade poderia levar os idosos a sentirem um aumento de segurança, foram questionados acerca de alternativas possíveis para que tal acontecesse. No entanto, tal como é possível verificar na tabela, a maioria dos idosos inquiridos respondeu que não conhece outro serviço que o faça sentir-se mais seguro, assim, considerando a significância da resposta dada, considera-se que, se os idosos não fossem abrangidos pelo programa e nomeadamente pelo serviço da teleassistência, provavelmente não utilizariam outro serviço ou atividade, principalmente por falta de conhecimento das respostas sociais que existem. A estimativa de deadweight, finalizando a análise anterior, é de 0%.

Tabela 28. Distribuição da frequência de idosos por outro serviço/ atividade

	Outro serviço/atividade que teriam acesso					
	Não conhece	Ligava para alguém a pedir auxílio	Ter alguém regular em casa	Lar	Outro serviço	Total
N	33	8	5	2	2	50

Relativamente à atribuição do resultado, apesar de, a questão ter sido colocada de forma a capturar que idosos sentiram um aumento do sentimento de segurança

devido ao aparelho de teleassistência, podem existir fatores externos que influenciam a resposta. Neste caso, considerou-se que a visita frequente da rede de suporte pode influenciar no aumento do sentimento de segurança. Como foi possível constatar através dos dados recolhidos, 15 idosos afirmam receber visitas dos seus filhos numa escala de *às vezes a diariamente*, 6 idosos referem receber visitas de outros familiares, considerando os mesmos segmentos de escala, 7 idosos afirmam receber visitas de vizinhos, e por fim, 8 idosos recebem visitas de amigos com as mesmas frequências.

Assim, e tendo por base a média destes valores, considerou-se que 18% dos idosos sentiu-se mais seguro devido à presença frequente da sua rede de suporte e não apenas devido ao programa.

Idosos tomam a medicação receitada regularmente, o que leva a uma melhoria do seu estado de saúde.

Através da questão “se não recebesse a chamada do serviço alerta tomaria a medicação na data e hora certa?”, constatou-se que dois dos idosos na amostra abrangidos pelo serviço, 1 refere que não e outro refere às vezes e dessa forma estima-se que 50% dos idosos conseguiria tomar a medicação, apesar de não ser uma toma diária. Concluiu-se também que nenhuma outra organização ou indivíduo contribuiu para este resultado nos idosos.

- Desconforto devido ao uso da pulseira/colar

Sendo um resultado intimamente ligado ao aparelho da teleassistência, pressupõe-se que se os idosos não fossem abrangidos pelo programa também não sentiriam este resultado negativo, assim o valor é 0% para tanto para a estimação de deadweight como de atribuição.

- Diminuição do sentimento de isolamento devido ao programa

Para este resultado considera-se a mesma estimativa de deadweight e atribuição que foi anteriormente considerada no primeiro resultado analisado, isto é, 0% de deadweight e 18% de atribuição à rede de suporte como elemento que contribui para a diminuição do sentimento de isolamento.

- Melhoria dos relacionamentos interpessoais I

Relativamente à melhoria dos relacionamentos interpessoais, foi considerado como indicador, de forma a compreender se houve de fato uma mudança, a frequência de vezes que o idoso ligou por iniciativa própria para a teleassistência.

Foi questionado no inquérito a frequência ou não em instituições como os centros de dia e centro de convívio, e verificou-se que do conjunto de idosos que ligam entre a frequência raramente e diariamente para os operadores, 4 idosos frequentam o centro de dia e 1 idoso frequenta o centro de convívio, assim, considera-se que caso o programa não existisse, 5 idosos iriam experienciar uma melhoria dos relacionamentos interpessoais de qualquer das formas (deadweight). Seguindo esta lógica de pensamento, a estimativa de deadweight e também de atribuição a outras organizações ou pessoas é de 10%.

Tabela 29. Distribuição da frequência de idosos por frequência de chamadas efetuadas para a teleassistência para conversar e a convivência numa instituição

	Frequência de vezes que liga para teleassistência para conversar (mês)				
Frequenta instituição	0 vezes (Nunca)	1-5 (Raramente)	6-10 (Às vezes)	15-30 (Diariamente)	Total
Centro de convívio	0	1	0	0	1
Centro de dia	4	1	3	0	8
Não	27	10	3	1	41
Total	31	12	6	1	50

- Melhoria dos relacionamentos interpessoais II

O resultado “melhoria dos relacionamentos interpessoais” foi dividido pelas duas atividades do programa de forma a compreender-se a mudança que deriva de cada uma delas.

Para explorar o que teria acontecido de qualquer das formas e também a questão da atribuição, foram consideradas as variáveis *frequência numa instituição*, o *tipo de voluntário*, e *frequência das chamadas para voluntários*.³²

³² Consultar anexo 24 – tabela de resultados.

Por conseguinte, verifica-se que quatro idosos acompanhados por voluntários de outras entidades ligam para os mesmos, e que um idoso acompanhado por voluntários do programa Chave de Afetos frequenta um centro de dia. Desta forma, a estimativa de deadweight é de 26% ($5 \times 100 = 500$; $500/19 = 26$) tal como a estimativa da atribuição.

- Aumento do número de saídas da residência habitacional devido ao acompanhamento do voluntário

Pressupõe-se que, o número de vezes que os idosos saíram com os voluntários, não se teria verificado se não fossem abrangidos pelo programa. Isto porque, como já referido anteriormente, na maioria dos casos, o acesso ao exterior da casa é composto por várias escadas e o apoio de uma pessoa que facilite a saída é fundamental. Assim, a estimativa de deadweight é 0%. Para a estimativa da atribuição considerou-se as saídas por parte dos idosos com voluntários atribuídos pelo CA e voluntários de outras entidades³³. Verifica-se que 3 idosos saíram com voluntários atribuídos por outras entidades e não pelo programa chave de afetos, assim, 16% dos idosos vivenciaram uma mudança social devido a outras entidades.

- Aumento do sentimento de autoconfiança

A análise da estimativa de deadweight e da atribuição parte da questão colocada aos idosos sobre se o aumento de autoconfiança que sentiram se deve ao programa. Dos 30 idosos em que se verificou uma mudança, 8 afirmaram que esse resultado não se devia ao programa Chave de Afetos. Assim a estimativa da atribuição é de 26,6%. Relativamente à estimativa de deadweight, não existem dados que comprovem o que poderia acontecer no caso de o programa Chave de Afetos não existir e dessa forma não será calculada uma estimativa sem fundamentação.

- Poupança monetária dos idosos devido ao retardamento da institucionalização

Através de alguns dados recolhidos, nomeadamente, referentes à percepção do idoso sobre a contribuição do programa para o fim da sua necessidade de ir para um lar e referentes ao fato de ter alguém que auxilie o idoso nas suas tarefas diárias, permitiu considerar que poderia existir uma relação entre ambas as variáveis.

³³ Consultar anexo 25 – tabela de resultados.

Tabela 30. Distribuição dos idosos por programa colmatou a necessidade de ir para um lar; ter alguém que ajude nas tarefas diárias

Programa CA colmatou necessidade de ir para um lar	Ter alguém que ajude nas tarefas diárias		Total
	Sim	Não	
Sim	14	3	17
Não	7	2	9
Talvez	12	5	17
Total	33	10	43

Através da tabela de contingência, é possível constatar que, existe a presença de uma associação entre as variáveis. Considerando o valor de qui-quadrado de Pearson verifica-se uma correção positiva moderada (0,67).

Tabela 31 – Tabela de contingência e significância estatística

Tabela de contingência e significância estatística			
	Valor	Df	Significância
Qui-quadrado de Pearson	,666 ^a	2	,717
Razão de verossimilhança	,666	2	,717
Associação linear por linear	,644	1	,422
Nº de casos válidos	43		

a. 3 Células (50,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 2,09.

Assim, se ter alguém que auxilie nas tarefas de casa pode influenciar o retardamento da institucionalização, então, a percentagem de deadweight é de 33% ($14 \times 100 = 1400$; $1400 / 43 = 32,5$), na medida em que, se o programa chave de afetos não existisse esta variável considerada poderia em parte, contribuir para o retardamento da institucionalização. No entanto, o programa chave de afetos, numa fase inicial de contacto com o idoso, procede a um diagnóstico social, que em determinadas situações, faz a ponte entre o idoso e entidades de serviços domiciliários. Podendo em alguns destes casos ter contribuído para a aquisição destes serviços por parte do idoso.

O fato de o programa não ter estes dados sistematizados, não permitiu que fossem considerados na fase inicial. Assim, partimos do pressuposto que, cerca de 10% dos idosos têm o serviço domiciliário devido ao programa, considerando que o valor de

deadweight será de 23% e não de 33%. A estimativa da atribuição foi também considerada como sendo 23%.

- Sentem-se menos sós I

Tendo sido a frequência de chamadas entre idosos e operadores de teleassistência, considerada como indicador da diminuição do sentimento de solidão dos idosos, para compreendermos o que teria acontecido de qualquer das formas (deadweight), verificou-se dentro desse conjunto de idosos que experienciaram a mudança que 5 deles, frequentando as instituições de centro de dia e centro de convívio, pressupõe-se que sentiriam uma diminuição do sentimento de solidão. Assim, o valor de deadweight é de 10%, tal como o valor da atribuição, uma vez que as instituições que os idosos frequentam ajudam a combater a solidão dos mesmos.

Tabela 32. Distribuição da frequência de idosos por instituição e frequência de chamadas com operadores de teleassistência

Frequência de chamadas entre idosos e operadores teleassistência	Centro de convívio	Centro de dia	Não	Total
Nunca	0	4	15	19
Raramente	1	2	21	24
Às vezes	0	0	3	3
Muitas vezes	0	1	0	1
Diariamente	0	1	2	3
Total	1	8	41	50

- Sentem-se menos sós II

Tal como foi considerado na análise do resultado *aumento do sentimento de segurança*, considerou-se que a visita frequente da rede de suporte pode influenciar na diminuição do sentimento de solidão. Assim, a estimativa da atribuição é de 18% tal como o deadweight.

- Diminuição do risco de isolamento

Num total de 16 idosos que carregaram no botão em situação de emergência, 7 idosos referem que se não tivessem o aparelho conseguiriam efetuar uma chamada e pedir ao auxílio. Assim a estimativa de deadweight é de 43,8%.

- O resultado é inteiramente atribuído ao programa na medida em que, foi apenas através do aparelho que os idosos vivenciaram a mudança (tabela 23).
- Aumento do volume de negócios da empresa de teleassistência

Uma vez que o número de clientes considerado para análise é constituído apenas pelos beneficiários do programa e clientes particular diretamente reencaminhados pelo programa, se o programa não existisse a probabilidade de a empresa ter alguns destes clientes seria bastante baixa, isto, por duas grandes razões, primeiro pelos baixos rendimentos que os idosos possuem, e segundo pelo desconhecimento sobre a existência deste serviço e de como o poderiam obter por grande parte dos idosos. Desta forma a estimativa de deadweight é de 0% tal como a estimativa da atribuição.

- Redução das despesas da Segurança Social relativas à institucionalização de idosos em lares

Verifica-se o mesmo valor de deadweight e de atribuição analisado no resultado *Poupança monetária dos idosos devido ao retardamento da institucionalização*, isto é, 23%.

Drop-off

Os resultados que derivam da atividade de teleassistência têm a duração de um ano, isto é, enquanto dura a atividade. Assim caso a atividade termine, o drop-off é de 100%.

Através de alguns dados que o gestor do programa detém, foi possível constatar que em alguns casos, após a saída dos idosos do programa, nomeadamente em situações de institucionalização, os voluntários continuam a visita-los. Pressupõe-se que a atividade de voluntariado dure até ao final do ciclo de vida dos idosos, no entanto, dados referentes à duração dos resultados devido a essa atividade não foram recolhidos e dessa forma, será considerado no presente estudo que também esses resultados têm a duração de um ano. O drop-off é de 100%.

Cálculo do impacto Social

Para calcular o impacto social, utiliza-se o valor já calculado anteriormente no ponto sobre as proxies, em seguida é subtraído o valor de deadweight e depois o valor da atribuição ³⁴. O total desse cálculo pode ser observado na tabela

Tabela 33. Cálculo do impacto social - SROI

Resultados	Ano - 1	Ano - 2	Ano - 3
Aumento do sentimento de segurança	3 425,90	2 418,2	2 809
Idosos tomam a medicação receitada regularmente, o que leva a uma melhoria do seu estado de saúde.	0,00	11,75	11,75
Desconforto devido ao uso da pulseira/colar	- 5,97	- 5.97	- 5.97
Diminuição do sentimento de isolamento devido ao programa	51 168	31 980	57 564
Melhoria dos relacionamentos interpessoais I	4 203,9	1 801,7	5 404,5
Melhoria dos relacionamentos interpessoais II	2 029,8	405,9	1 624
Aumento do número de saídas da residência habitacional devido ao acompanhamento do voluntário	677,9	0,00	828,2
Aumento do sentimento de autoconfiança	8 672,4	5 781	6 745,2
Poupança monetária devido ao retardamento da institucionalização	17 847	8 922,7	11 154,5
Diminuição dos riscos do isolamento	688	963,4	550,5
Sentem-se menos sós I	5 522,4	6 212,7	9 664
Sentem-se menos sós II	4 011	1 719	5 157,3
Aumento do volume de negócios da empresa de teleassistência	10 054,8	5 985	5 985
Segurança Social	31 666	15 833,3	19 791,5
Total	139 961	82 028,68	127 283,48

³⁴ Consultar anexo 26 – demonstração dos cálculos efetuados.

Os passos seguintes da metodologia englobam a projeção no futuro e o cálculo do *net present value*. Neste caso como a duração dos resultados é de um ano o primeiro caso não se aplica e o segundo será calculado considerando apenas o primeiro ano.

Cálculo do rácio

O SROI rácio é calculado através da divisão do valor do impacto social por $(1 + r)$. O r representa a taxa das obrigações do tesouro, sendo o principal instrumento para satisfazer as necessidades de financiamento.

Para o presente cálculo foi considerada a taxa Euribor relativa ao mês de Agosto de 2014 (0,208%)³⁵. Em seguida subtrai-se o valor do *present value* pelo valor total dos inputs.

Como se pode verificar na tabela, no ano - 3, por cada euro investido no programa Chave de Afetos, o retorno social foi de 8,30 euros. No ano - 2 do programa Chave de Afetos, verificou-se 6,60 euros de valor por cada euro investido. E por ultimo no ano - 1, o retorno social do investimento foi de 8,15 euros.

Tabela – Rácio SROI

	Ano - 1	Ano - 2	Ano - 3
SROI	8,15	6,60	8,30

3.5 Análise crítica de ambas as metodologias

A adaptabilidade e a mais-valia das metodologias SIMPLE e SROI em iniciativas de Empreendedorismo Social através das seguintes dimensões:

a. Recursos necessários (humanos e financeiros)

Sendo o presente estudo um relatório de estágio, o trabalho foi elaborado por um recurso humano. No entanto, e relembrando uma das aprendizagens do período de estágio no IES, o trabalho em rede é fundamental, e dessa forma, foram contactadas algumas pessoas como fonte de informação externa acerca das metodologias em análise.

³⁵ Fonte Euribor: <http://pt.euribor-rates.eu/>

O processo de avaliação de impacto pressupõe o uso de recursos financeiros para a sua prossecução, no entanto, estes podem variar de caso para caso, consoante as características de cada iniciativa de Empreendedorismo Social. A dimensão da população-alvo, o número de stakeholders envolvidos, a escolha das técnicas de recolha de dados, entre outros, são alguns exemplos de fatores que poderão influenciar os recursos financeiros e humanos necessários para a elaboração de uma avaliação de impacto social.

Neste caso específico, considerando o custo das impressões (32 euros), dos telefonemas para a aplicação do inquérito por questionário (11 euros de mensalidade), e o custo de deslocações (16,80 euros), o valor total foi de cerca de 60 euros. O trabalho do recurso humano neste caso específico não teve qualquer custo.

b. Conhecimentos técnicos necessários/acionados

Estudar o social implica à partida ter conhecimentos acerca de técnicas e métodos de investigação social. Isto significa, ter competências para delinear técnicas de recolha de dados como inquéritos por questionário, entrevistas, observação direta, análise documental, focus group, entre outras, e, desenvolver uma análise dos dados recolhidos.

Na presente avaliação de impacto verificou-se a necessidade de utilização destas competências em ambas as metodologias, que poderão ser revistas em parte no capítulo sobre as opções metodológicas.

Foi possível constatar que também a Teoria da Mudança ou o Modelo Lógico e a análise dos stakeholders são essenciais e transversais a ambas as metodologias. O programa Chave de Afetos não possuía uma teoria da mudança/modelo lógico estruturado e dessa forma foi necessário acionar esse conhecimento, tal como no caso da análise dos stakeholders do programa.

Foram também acionados outros conhecimentos mais específicos, relacionados com as características do próprio programa em análise, nomeadamente a sua população-alvo, os idosos em situação de isolamento. Compreender as especificidades e condições da população-alvo é essencial, nomeadamente na elaboração das questões a colocar e na escolha da sua aplicação. Durante a recolha de dados do presente estudo foi necessária uma adaptação nesse sentido, sendo que em alguns casos a aplicação do inquérito por

questionário só foi possível presencialmente, devido principalmente a questões auditivas e de compreensão.

No caso da metodologia SIMPLE, além dos conhecimentos técnicos já referidos, são também necessários conhecimentos ao nível da gestão e formação para uma implementação efetiva do sistema de avaliação de impacto social na cultura da organização/programa. Esse será um dos próximos passos deste trabalho.

Relativamente à metodologia SROI, são também necessários conhecimentos na área de Contabilidade.

c. A análise de resultados

A metodologia SIMPLE apresenta-se como uma metodologia flexível, sendo que, o investigador dispõe de elevada liberdade na decisão do método de análise dos resultados e impactos gerados. Por outro lado, a metodologia SROI contém todo o seu processo de análise delineado, sendo que o investigador apenas deve seguir as indicações fornecidas no guia, optando em alguns momentos, por técnicas ou métodos específicos que permitam o cálculo do SROI, nomeadamente o método de monetização para determinar as aproximações financeiras.

É de notar que, relativamente à escolha do método de monetização, no caso concreto do programa Chave de Afetos não foi uma tarefa fácil. Os autores da metodologia SROI referem que a identificação dos valores financeiros dos resultados de um programa tem como objetivo demonstrar a importância da mudança social para os stakeholders, e que, através do SROI, ao contrário dos *preços partilhados*, são capturados os diferentes tipos de valor relacionados com a atividade, da perspectiva daqueles que são afetados, os stakeholders (Nicholls, 2012: 46). No entanto, questionar os beneficiários sobre o valor monetário que atribuem aos resultados que sentiram através das atividades do programa Chave de Afetos, poderia ter um efeito perverso. Isto porque, no contexto em que os beneficiários se encontram, marcado pelo isolamento, por escassos recursos económicos, e em alguns casos estado emocional debilitado, marcado por inseguranças e extrema confusão, questões relativas ao valor monetário que atribuiriam aos resultados e consequentemente às atividades que recebem de forma gratuita, poderia gerar confusão e desconfiança em relação ao programa. Por outro lado poderia levar a uma subvalorização do programa.

A opção escolhida, como referido anteriormente, foi o método de aproximações reveladas, que, deixam ao critério do investigador a escolha das aproximações financeiras de um serviço que tenha resultados similares. Por conseguinte, a adoção do valor de um serviço em detrimento de outro, poderá no final levar a resultados bastante diferenciadores com efeitos controversos.

Os exercícios de deadweight e atribuição revelam-se importantes para considerar e refletir sobre o que poderia acontecer aos idosos caso não fossem abrangidos pelo programa e, principalmente, que outras organizações ou pessoas podem ter contribuído para o resultado sentido pelos beneficiários. Isto serve para que no final, o valor do retorno social do programa seja o mais coerente possível, não partindo do princípio que todo o resultado se deve à sua ação. No entanto, se estes valores não forem trabalhados cuidadosamente, principalmente na fase de recolha de dados, poderão mergulhar no afluente da subjetividade.

A atribuição dos resultados foi também analisada na metodologia SIMPLE em alguns dos resultados. Para a avaliação de impacto social utilizando esta metodologia, foi escolhida a análise estatística, nomeadamente estatística descritiva e inferência estatística.

d. As dimensões e categorias de impacto privilegiadas

As dimensões privilegiadas por cada uma das metodologias foram constatadas desde cedo. O SROI assume a dimensão monetária durante todo o seu processo, até ao produto final, que revela o retorno social do investimento feito num programa. Por sua vez, a dimensão privilegiada pelo SIMPLE é a dimensão estratégica que além de demonstrar o impacto social gerado, pretende potenciar a melhoria da ação do programa.

e. Quantidade de informação recolhida

Através da avaliação do programa Chave de Afetos, foi possível constatar que, para a metodologia SROI, a quantidade de informação recolhida foi significativamente superior. Além dos dados recolhidos junto dos diferentes stakeholders, algumas etapas do SROI pressupõe recolha de informações para o

cálculo, como é o caso da etapa onde estão inseridas as aproximações financeiras e também a duração dos resultados.

f. Envolvimento com os stakeholders

À semelhança daquilo que já foi referido anteriormente, a análise de stakeholders foi desenvolvida de igual forma para ambas as metodologias. Apesar de nos artigos onde as metodologias se encontram expostas, a abordagem a esta questão possua algumas diferença ao nível conceptual, o objetivo último é o mesmo tal como grande parte do produto final desta etapa. Deste modo, verificou-se que o envolvimento e a recolha de dados junto dos stakeholders do programa Chave de Afetos foi semelhante, ainda assim com algumas especificidades a ressaltar.

No caso do SROI, esta etapa é marcada pela atribuição de um valor financeiro aos diferentes recursos (inputs) necessários para a execução do programa. E também por destacar na sua análise a mudança social vivenciada por cada stakeholders relatada na 1ª pessoa. Isto é, não considerar-se apenas os resultados no público-alvo, para o qual normalmente toda a atenção é focalizada, mas sim, considerando a mudança social em todas as partes envolvidas. A metodologia SIMPLE também considera os resultados nos vários stakeholders, no entanto, esta questão surge de uma forma mais vigorosa no guia SROI. Por sua vez, no artigo referente à metodologia SIMPLE, um dos exemplos das questões a colocar aos stakeholders é “*Quais são os impactos desejados para a empresa social*” (McLoughlin, 2009: 163), tendo sido essa questão colocada aos diferentes stakeholders do programa Chave de Afetos. Tal permitiu compreender que, de uma forma geral, os resultados e impactos sociais desejados pelos stakeholders para o programa se encontravam alinhados com os do gestor do programa. No entanto, foi possível constatar que, um dos grupos de stakeholders demonstrou algum desconhecimento em relação aos objetivos do programa, nomeadamente os voluntários de uma das entidades de voluntariado que trabalham em conjunto com o programa.

A existência de uma relação apenas entre gestoras faz com que exista este desconhecimento por parte dos voluntários. Seria vantajoso para ambos os projetos, um maior alinhamento entre o Chave de afetos e os voluntários, na medida em que são estes que lidam frequentemente com o público-alvo. Se os voluntários possuíssem um conhecimento mais técnico sobre o aparelho de teleassistência, poderiam ser um grande contributo para o uso mais frequente e correto do mesmo pelos beneficiários.

Neste sentido, o uso da metodologia SIMPLE permitiu constatar esta realidade que poderá, se melhorada, contribuir para um maior impacto social na vida dos idosos e nos restantes stakeholders.

g. Análise do contexto organizacional e do contexto externo de impacto e a existência ou não de uma relação entre os dois contextos por parte das metodologias.

A primeira etapa da metodologia SIMPLE, como foi possível verificar anteriormente, permite focar a questão estratégica da iniciativa de Empreendedorismo Social. Através de um momento de reflexão e análise chama a atenção para o atual posicionamento da iniciativa, mas também, em que posição a iniciativa ambiciona estar, e principalmente, que meios dispõe e de que forma poderá alcançar essa posição. No contexto do Empreendedorismo Social, essa posição ambicionada passa muitas vezes pela expansão do projeto no sentido de aumentar o valor social criado. Essa expansão pode ser, por um lado, no território onde já se encontra, abrangendo mais pessoas, ou, a outras zonas territoriais, normalmente com a designação de *replicação*. Neste último caso, o conceito de replicação, segundo vários autores, é “*a possibilidade de desenvolvimento e adaptação da inovação noutros contextos que não os da sua criação*”. (Parente, 2014: 253). É de notar que, a replicação não constitui de todo um processo simples, muito pelo contrário, levando Parente et al a referir que “*A inovação social enquanto processo replicável não pode ser entendida como forma linear de imitação ou de generalização. Pelo contrário, deve resistir à importação acrítica de processos e de métodos, atendendo à peculiaridade do contexto, aos ritmos e objetivos presentes nas diversas sociedades onde se aplica, promovendo, em conformidade, as adaptações necessárias*” (Ibidem).

No caso em análise, o programa Chave de Afetos, ambiciona chegar a outras zonas territoriais, para que assim, a solução encontrada para o problema negligenciado, esteja disponível a mais indivíduos. Mas tal como foi referido anteriormente, existe um conjunto de condições a considerar no processo de replicação que devem ser pensadas.

Outra questão que a metodologia aborda ainda na primeira fase e que se revela de grande importância, é a análise das oportunidades e ameaças circunscritas ao potencial do impacto social do programa. A consideração destes aspetos é essencial para a manutenção e desenvolvimento da iniciativa. O programa Chave de Afetos devido a

este processo de avaliação tem agora presente, aquilo que o constrange e aquilo que o pode fortalecer.

No caso da metodologia SROI, o foco encontra-se apenas no contexto externo de impacto.

Considerações Finais

Em teoria, a avaliação de impacto deveria estar integrada na própria organização ou projeto, constituindo-se como uma componente intrínseca do mesmo. A conceção das ferramentas, a sua implementação, a análise, o ajustamento em função dos resultados, deveria ser uma componente do projeto e estar internalizada na sua gestão.

No entanto, e como foi possível constatar durante o corpo de texto, de uma forma geral, as iniciativas de Empreendedorismo Social não avaliam o seu impacto social de forma sistemática. Aquilo que têm desenvolvido, em parte, é a mera contabilização da sua ação, os outputs.

Através da aplicação de duas metodologias de avaliação de impacto social, a metodologia SIMPLE e a SROI, foi possível constatar antes de mais a importância e a mais-valia que este tipo de processos representa para uma iniciativa. O programa Chave de Afetos tem agora condições para validar o seu impacto social na sociedade através dos dados analisados. Os idosos constituem o seu público-alvo, sendo os principais beneficiários (diretos), embora, os seus resultados se estendam até aos vários stakeholders em análise. Apesar de o programa abranger um número de idosos maior do que aquele em análise, através da constituição de uma amostra de 50 idosos foi possível compreender quais são as atividades com maior impacto social, mas também quais os aspetos menos positivos que devem ser melhorados.

A elaboração da teoria da mudança/modelo lógico permitiu de fato organizar de uma forma lógica a atuação do Programa Chave de Afetos e os seus efeitos. Através das entrevistas exploratórias e da aplicação do inquérito por questionário, constatou-se que alguns dos idosos não se recordam/não entendem de uma forma geral a utilidade do aparelho da teleassistência. É fundamental que periodicamente se proceda a uma explicação sobre as características do aparelho aos idosos.

Alguns dos voluntários apenas sabem que o Programa Chave de afetos identifica os idosos que querem ser acompanhados por voluntários, no entanto, não sabem qual é o objetivo do programa e o que faz de forma profunda. O alinhamento dos objetivos e da atuação entre o programa Chave de Afetos e os voluntários é essencial para que o impacto social do programa seja ainda maior.

Apesar de o serviço de teleassistência ter a opção “voz amiga”, podendo os idosos conversar com os operadores em momentos de solidão, verificou-se que este serviço ainda não é utilizado por uma parte significativa da população. A resistência por

parte dos idosos, de certa forma, ao aparelho poderá dever-se, em alguns casos, à incompreensão sobre o próprio aparelho, mas também à impessoalidade que advém do contacto telefónico com alguém que os idosos não conhecem pessoalmente. Para ultrapassar estes constrangimentos, é essencial a criação de uma estratégia de aproximação e maior compreensão do aparelho. Relembrar periodicamente a utilidade do aparelho, e também, transmitir essa informação de forma mais pormenorizada aos voluntários para que os mesmos possam relembrar e tirar as dúvidas que vão surgindo aos idosos, poderá ser um caminho.

As constatações referidas devem-se em grande parte, à aplicação da metodologia SIMPLE, que, além de demonstrar o impacto social gerado, procura compreender toda a ação do programa, para que o seu produto final permita desenvolver melhorias no programa.

Foi possível notar que diferentes metodologias levam a diferentes produtos finais ao nível da avaliação, mas também, a distintas constatações ao longo do processo de aplicação. A iniciativa de Empreendedorismo Social antes de iniciar qualquer processo de avaliação de impacto deve deixar bem claro quais são as suas motivações e os seus objetivos com o processo de avaliação. É essa reflexão que deve determinar a escolha da metodologia a utilizar para que, no final, o produto resultante seja útil e incorporado na cultura da iniciativa de Empreendedorismo Social. Pressupõe-se que, tal como a própria iniciativa, também a sua avaliação de impacto constitua uma mudança.

Através do caso concreto de aplicação da metodologia SIMPLE, foi possível constatar que o seu processo de avaliação de impacto de facto assume uma vertente estratégica, na qual se enquadra a frase de William Thomson “If you cannot measure it, you cannot improve it”. Considerando a metodologia SROI, apesar de também ser possível desenvolver melhorias através dos resultados que se vai obtendo da sua aplicação, o foco encontra-se realmente em expressar o retorno social do investimento na iniciativa. Se o objetivo da iniciativa de Empreendedorismo Social for uniformizar a linguagem ou o discurso com potenciais financiadores, então, a metodologia SROI poderá ser uma boa escolha. A avaliação de impacto social do programa Chave de Afetos através desta metodologia permite afirmar que, sendo o rácio SROI estimado de 1:8,15, tal significa que por cada euro investido no programa, o impacto nos seus stakeholders tem o valor de 8,15 euros.

Cada uma das metodologias analisadas tem constrangimentos e virtualidades, sendo importante ter presente essa realidade. Estudar o social não constitui de todo uma

tarefa simples e dessa forma a aplicação de qualquer metodologia poderá revelar determinadas dificuldades. No entanto, maiores que os constrangimentos encontrados durante um processo de avaliação são os constrangimentos decorrentes da inexistência de uma avaliação de impacto social.

O desenvolvimento de estágio curricular no IES (Instituto de Empreendedorismo Social), permitiu uma aproximação e envolvimento no ecossistema do Empreendedorismo Social, potenciando uma melhor aprendizagem sobre a sua realidade e características no contexto português. As principais competências desenvolvidas durante esse período foram ao nível da análise, de planeamento, e de avaliação. E ainda a capacitação para a resolução de problemas emergentes em contexto organizacional. E por último, competências pessoais, ao nível da motivação para cada vez querer fazer mais e melhor, e por poder contribuir para que as iniciativas de Empreendedorismo Social possam através do presente estudo retirar algumas linhas guia que as auxiliem no processo de avaliação de impacto social. Aquilo que se ambicionou, de certa forma, seria capacitar os empreendedores sociais para que, no momento da conceção do próprio projeto, possam integrar esta noção de avaliação de impacto social, e preverem desde o momento zero ferramentas que permitam iniciar essa avaliação, mantendo-a no tempo.

A implementação das metodologias em estudo envolveu diversos desafios, e o período de estágio, permitiu a compreensão dos mesmos, sendo que atualmente existe da nossa parte, melhores condições para ultrapassar esses obstáculos.

É de notar que o processo de avaliação de impacto social engloba a incorporação deste processo na iniciativa ou organização, algo que se verificou ser transversal a ambas as metodologias. No entanto, e devido a questões ligadas ao tempo disponível para desenvolver o estudo, não foi possível contemplar essa etapa que se caracteriza como sendo essencial no processo. Assim, os próximos passos serão contribuir junto do programa Chave de Afetos para que o processo seja internalizado na cultura do programa.

Referências Bibliográficas

ARVIDSON, M. (2009) – *Impact and evaluation in the UK third sector: reviewing literature and exploring ideas*. Third Sector Research Centre, Working Paper 27, University of Birmingham.

AZEVEDO, Carlos (2013) – *Manual de Governo: O desafio da liderança nas organizações do Terceiro Setor em Portugal*. Positivagenda. ISBN 978-989-98703-0-7

BARMAN, E. (2007) – *What is the Bottom Line for Nonprofit Organizations? A History of Measurement in the British Voluntary Sector*. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* 18(2): 101-115.

BOSCHEE, J. (2006) – *The single greatest obstacle*. *Business*. 1-4.

CASES; MONTEPIO (2013) – *Impacto Social 2013: Ideias com valor*. Pp.1-280.

CRESWELL, John (1994) – *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

CNIS; FNSFP (2011) – *Boletim do trabalho e emprego: Convenções coletivas, nº 15* (22 de Abril de 2011) pp. 1207 – 1257.

CURTIS, Lesley (2012) – *Unit Costs of Health and Social Care 2012*. The University of Kent: Personal Social Services Research Unit ISBN 978-1-902671-82-6.

DEES, J. Gregory (2001) – *The Meaning of Social Entrepreneurship*. 1-5.

Dicionário da língua portuguesa (2006).

GIL, Ana (2009) – *Serviços de apoio domiciliário: Oferta e custo no mercado privado*. Instituto da Segurança Social: Núcleo de estudos e conhecimento (Pp. 1-60).

HARLOCK J. (2013) – *Impact measurement practice in the UK third sector: a review of emerging evidence*. Third Sector Research Centre, Working Paper 106, University of Birmingham.

MCLOUGHLIN, Jim; KAMINSKI, Jaime; SODAGAR, Babak, et al. (2009) – *A strategic approach to social impact measurement of social enterprises – The SIMPLE methodology*. Social enterprise Journal, Vol. 5 No. 2. Pp. 154-178.

MIGUEL, António (2014) – *Títulos de Impacto Social (Social Impact Bonds)*. Nota de investigação do Laboratório de Investimento Social, IES. (Março, 2014).

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social; União das Misericórdias Portuguesas; Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade; União das Mutualidades Portuguesas (2013-2014) – *Protocolo de Cooperação*. Pp. 1-25.

NEF (New Economic Foundation) (2004) – *Measuring social impact: The Foundation of Social return on Investment (SROI)*. Pp. 1.1 – 7.1.

NICHOLLS, Jeremy [et al] (2012) – *A guide to Social Return on Investment*. 2ª Edição: CarbonNeutral publication. ISBN: 978-0-9562274-0-9.

PAIS, Machado (2013) – *Tempos de solidão. Suplemento da revista*. Ciência Hoje, UFMG. N.º 14 (Dezembro 2013), p. 1-2.

PARENTE, Cristina; COSTA, Daniel; SANTOS, Mónica; CHAVES, Rosário Rito (2011) – *Empreendedorismo social: contributos teóricos para a sua definição*. Comunicação no XIV Encontro Nacional de Sociologia Industrial, das Organizações e do Trabalho, «Emprego e coesão social: da crise de regulação à hegemonia da globalização». Lisboa (26 e 27 de Maio).

PARENTE, Cristina; LOPES, Alexandra; MARCOS, Vanessa (2012) – *Perfis de empreendedorismo social: Pistas de reflexão a partir de organizações do terceiro setor nacionais*. Tenth International Conference of the International Society for Third-Sector Research Siena, June 13th.

PARENTE, Cristina [et al] (2014) – *Empreendedorismo Social em Portugal*. Universidade do Porto – Faculdade de Letras. ISBN: 978-989-8648-16-7. Pp 1- 432.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van (2005) – *Manual de investigação em ciências sociais*. 4.^a ed. Revista e aumentada. Lisboa: Gradiva. ISBN 972-662-275-1.

WAINWRIGHT, S. (2002) – *Measuring Impact: A Guide to Resources*, NCVO.

SCHIEFER, Ulrich; BAL-DOBEL, Lucinia; BATISTA, António, et al (2006) – *Método Aplicado de Planeamento e Avaliação* – Manual de Planeamento e Avaliação de Projectos. 1^a ed. Príncipe Editora, Lda. ISBN 978-972-8818-58-6.

SANTOS, F. (2012) *A Positive Theory of Social Entrepreneurship*, Journal of Business Ethics: Volume 111, Issue 3, Pages 335-351

WENGER, G.C. et al. (1996) *Social isolation and loneliness in old age: review and model refinement*. Ageing and Society, 16, pp.333-358

Webgrafia

<http://www.pordata.pt/>

Dados sobre o salário mínimo em Portugal consultados a 23/9/2014 – <http://www.pordata.pt/Portugal/Salario+minimo+nacional-74;>

Dados sobre a Esperança média de vida em Portugal, consultado a 22/09/2014 – [http://www.pordata.pt/Portugal/Esperanca+de+vida+a+nascenca+total+e+por+sexo+\(base+trienio+a+partir+de+2001\)-418](http://www.pordata.pt/Portugal/Esperanca+de+vida+a+nascenca+total+e+por+sexo+(base+trienio+a+partir+de+2001)-418)

Anexos

Anexo 1. Guião da entrevista exploratória aos stakeholders

- 1) Qual é o seu contributo para a execução da atividade? Quais os recursos que fornece?
- 2) Quais são os outputs da atividade? Isto é, qual é o sumário quantitativo da atividade?
- 3) Qual é a sua perceção sobre aquilo que mudou na sua vida devido ao programa? Pode identificar os resultados positivos? Identifica resultados negativos? O que é que faz agora que antes do programa não fazia?
- 4) Verificou alguma mudança que tenha ocorrido noutras pessoas (além do grupo-alvo) através das atividades desenvolvidas pelo projeto? Quais? Porquê?
- 5) Quais são os principais resultados e impactos do programa que verifica?
- 6) Sentiu alguma mudança substancial na vida dos beneficiários como resultado da sua atividade?
- 7) Quais são os impactos desejados para o projeto?
- 8) Quais são os impactos que considera mais importantes? Classifique a importância dos impactos identificados.

Anexo 2. Inquérito por questionário

Inquérito por questionário – Público-alvo

O presente inquérito por questionário tem como objetivo compreender os resultados e os impactos sociais do Programa Chave de afetos.

Desde já agradeço a sua contribuição para este estudo.

Nº do inquérito: ____

I. Identificação sociodemográfica

1. Sexo:

Feminino (1)		Masculino (2)	
--------------	--	---------------	--

2. Idade: _____

3. Estado civil:

Casado/a (1)	
Divorciado/a (2)	
Em união de fato (3)	
Solteiro/a (4)	
Viúvo/a (5)	

4. Área de residência

Nevogilde 1		Paranhos 4		Sé 7		Massarelos 10		Miragaia 13	
Aldoar 2		Campanhã 5		São Nicolau 8		Lordelo do Ouro 11		Sto. Ildefonso 14	
Ramalde 3		Bonfim 6		Vitória 9		Foz 12		Cedofeita 15	

5. Há quanto tempo é abrangido pelo Programa Chave de Afetos?

1 Ano (1)		2 Anos (2)		3 Anos (3)	
-----------	--	------------	--	------------	--

6. É acompanhado/a por voluntários?

Sim (1)		Não (2)	
---------	--	---------	--

Se “Sim” avance para a questão número 9.

7. Gostaria de receber visitas de um voluntário?

Sim (1)		Não (2)	
---------	--	---------	--

8. Se a resposta for negativa, que motivos o/a levam a não querer essas visitas?

9. Esse(s) voluntário(s) que o/a acompanham foram atribuídos pelo Programa Chave de Afetos?

Sim (1)		Não (2)	
---------	--	---------	--

10. Frequenta alguma instituição?

Centro de convívio (1)	
Centro de dia (2)	
Lar de idosos (3)	
Já frequentei mas agora não necessito (4)	
Não (5)	

Se a resposta for negativa, avance para a questão 13.

11. Quantas vezes por semana vai para a instituição?

Entre 1 e 2 dias		Entre 2 e 3 dias		Entre 3 e 4 dias		5 dias	
------------------	--	------------------	--	------------------	--	--------	--

12. Quanto tempo passa na instituição?

Manhã (1)	
Tarde (2)	
Todo o dia (3)	

13. Qual é a sua rede de suporte? (Quais são as pessoas com quem se relaciona frequentemente)

Filhos (1)	
Outros familiares (2)	
Vizinhos (3)	
Amigos (4)	
Voluntários (5)	
Teleassistência (6)	
Não tenho (7)	
Outra (8)	

Se a opção escolhida for “Não tenho”, avance para a questão número 16.

14. Quantos filhos tem?

15. Com que frequência por mês falam por telefone? Escolha uma das seguintes opções.

Grupo da rede de suporte identificado _____

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

Grupo da rede de suporte identificado _____

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

Grupo da rede de suporte identificado _____

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

Grupo da rede de suporte identificado _____

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

Grupo da rede de suporte identificado _____

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

16. Com que frequência por mês a sua rede de suporte o/a visita na sua habitação?

Escolha uma das seguintes opções.

Grupo de rede de suporte identificado _____

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

Grupo de rede de suporte identificado _____

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

Grupo de rede de suporte identificado _____

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

Grupo de rede de suporte identificado _____

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

Grupo da rede de suporte identificado _____

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

17. Quantas vezes utilizou o aparelho em caso de emergência? _____

18. Se não tivesse o aparelho nesse momento acha que conseguiria:

Utilizar o telefone e efetuar uma chamada (1) ____

Explicar o que estava a sentir e dizer a morada (2) ____

Não conseguiria ambas as situações (3) ____

19. Tem ou tinha alguém que o/a apoia(va) nas suas tarefas diárias?

Sim (1)		Não (2)	
---------	--	---------	--

20. Quem são/era(m) essa(s) pessoa(s)?

21. Paga(va) algum valor monetário por esses serviços?

Sim (1)		Não (2)	
---------	--	---------	--

22. Se sim, qual o valor que paga(va)?

23. Verificou alguma mudança de atitude do cuidador com a presença do Programa Chave de Afetos?

Sim (1)		Não (2)	
---------	--	---------	--

24. Se sim, que tipo de mudança?

II. Mudanças cognitivas e emocionais

25. Sente-se mais seguro/a por ter teleassistência?

Sim (1)		Não (2)	
---------	--	---------	--

26. Se sim, qual o grau de segurança que sente através da teleassistência?

Nada seguro (1)	
Pouco seguro (2)	
Seguro (3)	
Muito seguro (4)	
Bastante seguro (5)	

Caso não seja acompanhado por voluntários avance para a questão número 28.

27. Sente-se mais seguro/a por ser acompanhado/a por voluntários?

Sim (1)		Não (2)	
---------	--	---------	--

28. Qual é o grau de segurança que sente através do acompanhamento dos voluntários?

Nada seguro (1)	
Pouco seguro (2)	
Seguro (3)	
Muito seguro (4)	
Bastante seguro (5)	

29. Caso não fosse abrangido pelo Programa Chave de afetos, o que é que lhe poderia permitir ter esse sentimento de segurança?

30. Se não estivesse em casa com o acompanhamento do Programa Chave de afetos sente que teria necessidade de estar numa instituição?

Sim (1)		Não (2)		Talvez (3)	
---------	--	---------	--	------------	--

31. Se a resposta foi positiva, escolha uma das seguintes opções:

Gostaria de passar uma tarde numa instituição (1)	
Gostaria de passar um dia completo numa instituição (2)	
Gostaria de viver numa instituição (3)	

32. Há quanto tempo sente essa necessidade?

33. Considera que o Programa veio colmatar essa necessidade?

Sim (1)		Não (2)		Talvez (3)	
---------	--	---------	--	------------	--

34. Antes de ser acompanhado pelo programa Chave de Afetos sentia-se isolado/só?

Sim (1)		Não (2)		Talvez (3)	
---------	--	---------	--	------------	--

35. Como classifica o grau de isolamento que sentia?

Isolamento forte (1)		Isolamento parcial (2)		Isolamento fraco (3)	
----------------------	--	------------------------	--	----------------------	--

36. Atualmente sente-se isolado?

Sim (1)		Não (2)		Talvez (3)	
---------	--	---------	--	------------	--

36. Se a resposta foi positiva, como classifica o grau de isolamento que sente atualmente?

Isolamento forte (1)		Isolamento parcial (2)		Isolamento fraco (3)	
----------------------	--	------------------------	--	----------------------	--

37. Considerando a sua vida antes de ser abrangido/a pelo Programa, qual era o grau de autoconfiança que sentia? (Sentia-se capaz de fazer/realizar alguma coisa e de suportar dificuldades?)

Nada autoconfiante (1)	Pouco autoconfiante (2)	Autoconfiante (3)	Muito autoconfiante (4)	Bastante autoconfiante (5)

38. Atualmente qual é o grau de autoconfiança que sente?

Nada autoconfiante (1)	Pouco autoconfiante (2)	Autoconfiante (3)	Muito autoconfiante (4)	Bastante autoconfiante (5)

Se não se verificar nenhuma alteração avance para a questão número 39.

39. Essa mudança deve-se ao Programa C.A.?

Sim (1)		Não (2)		Talvez (3)	
---------	--	---------	--	------------	--

40. Caso a resposta seja afirmativa, que consequência teve na sua vida diária essa mudança de autoconfiança?

41. Considera que o seu bem-estar geral mudou através do programa Chave de Afetos?

Diminuiu (1)		Não sofreu alterações (2)		Aumentou (3)		Não sabe (4)	
--------------	--	---------------------------	--	--------------	--	--------------	--

III. Mudanças comportamentais

42. Recebe regularmente uma chamada alerta para a toma da medicação?

Sim (1)		Não (2)		Não sabe (3)	
---------	--	---------	--	--------------	--

(Se não, passe para a questão 46)

43. Toma a medicação após receber essa chamada?

Sim (1)		Não (2)		Às vezes (3)	
---------	--	---------	--	--------------	--

44. Se não recebesse essa chamada tomaria a medicação na data e hora certa?

Sim (1)		Não (2)		Às vezes (3)	
---------	--	---------	--	--------------	--

45. Se não, por que razão não tomaria a medicação?

46. Sente necessidade de receber uma chamada alerta a recordar a toma da medicação?

Sim (1)		Não (2)		Talvez (3)	
---------	--	---------	--	------------	--

47. Qual é a medicação e a quantidade que toma?

48. A medicação receitada ou a quantidade dessa medicação sofreu alguma alteração ao longo do tempo em que o programa o/a acompanha?

Sim (1)		Não (2)		Talvez (3)	
---------	--	---------	--	------------	--

49. Se sim, por que razão houve essa alteração na medicação?

50. Foi alguma vez de urgência para o hospital ou teve que ficar internado/a devido à falta da toma de medicação antes de ser acompanhado pelo programa?

Sim (1)		Não (2)		Talvez (3)	
---------	--	---------	--	------------	--

Se “não”, avançar para 54

51. Caso a resposta seja positiva, escolha uma das seguintes opções:

Fui de urgência para o hospital (1)		Fiquei internado/a (2)		Ambas as situações (3)	
-------------------------------------	--	------------------------	--	------------------------	--

52. Quantas vezes aconteceu?

53. Quantos dias ficou internado/a?

54. Quantas vezes por semana costuma sair da sua habitação?

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

55. Quantas vezes saiu acompanhado/a pelos voluntários ou com alguém do Programa C.A.?

56. Quantas vezes por mês costuma ligar para a teleassistência para conversar?

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

57. Caso seja acompanhado por voluntários.

Quantas vezes por mês costuma ligar para os voluntários que o/a acompanham para conversar?

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

58. Antes de ser abrangido/a pelo Programa, com que frequência costumava receber visitas em sua casa?

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

59. Atualmente com que frequência costuma receber visitas em sua casa devido ao programa?

0 vezes (Nunca) (1)	Entre 1 a 5 vezes (Raramente) (2)	Entre 6 a 10 vezes (Às vezes) (3)	Entre 10 a 14 vezes (Muitas vezes) (4)	Entre 15 a 30 vezes (Diariamente) (5)

60. Quem o/a visita?

61. Considera que devido ao programa a sua relação com a família/rede de suporte:

Diminuiu (1)	
Manteve-se (2)	
Aumentou (3)	

62. Porquê?

63. Atualmente participa em alguma atividade ou tem alguma ocupação diária que antes de ser abrangido/a pelo programa não fazia?

Sim (1)		Não (2)		Talvez (3)	
---------	--	---------	--	------------	--

64. Se sim, o que faz e por que motivo iniciou essa atividade?

IV) Mudanças ao nível físico

65. A pulseira/colar causa-lhe desconforto físico?

Sim (1)		Não (2)		Talvez (3)	
---------	--	---------	--	------------	--

66. Se sim, identifique o grau de desconforto que sente:

Muito pouco desconfortável (1)	Um pouco desconfortável (2)	Desconfortável (3)	Muito desconfortável (4)	Bastante desconfortável (5)

67. Que consequências lhe traz esse desconforto?

68. Costuma tirar a pulseira/colar?

Sim (1)		Não (2)		Talvez (3)	
---------	--	---------	--	------------	--

69. Em que momentos?

70. Porque motivos?

71. Conhece as funcionalidades do aparelho?

Obrigada pela sua colaboração.

Registo do inquérito

Data:

Hora de início:

Hora de finalização:

Observações sobre o processo de inquirição:

Anexo 3. Matriz de análise de stakeholders

3.1 Matriz de análise de stakeholders: interesses, influência e importância dos stakeholders (Schiefer, 2006: 129)

Grupos de Stakeholders	Interesses (em jogo em relação ao projeto)	Efeito (do projeto sobre os seus interesses)	Importância (dos Stakeholders para o sucesso do projeto)							Grau de Influência (dos Stakeholders no projeto)						
Idosos	Benefício das atividades	(++) + 0 - --	5	4	3	2	1	D		5	4	3	2	1	D	
Empresa Helpphone	Mais clientes	(++) + 0 - --														
	Publicidade	++ + 0 - --	5	4	3	2	1	D		5	4	3	2	1	D	
	Prestigio	++ + 0 - --														
Voluntários	Interesse próprio	++ (+) 0 - --	5	4	3	2	1	D		5	4	3	2	1	D	
	Motivação	++ + 0 - --														
Entidades sinalizadoras	Ter mais uma resposta complementar aos seus serviços	(++) + 0 - --	5	4	3	2	1	D		5	4	3	2	1	D	
Família	Beneficia indirectamente	(++) + 0 - --	5	4	3	2	1	D		5	4	3	2	1	D	
Rede de suporte	Auxilio ao idoso	++ (+) 0 - --	5	4	3	2	1	D		5	4	3	2	1	D	
Financiadores	Demonstração de responsabilidade social	(++) + 0 - --	5	4	3	2	1	D		5	4	3	2	1	D	

3.2. Matriz de análise de stakeholders: mapa da influência e da importância dos principais stakeholders (Schiefer, 2006: 129)

Influência dos stakeholders	Importância dos Stakeholders para a intervenção					
	Importância desconhecida (D)	Nenhuma ou pouca importância (1)	Alguma importância (2)	Importância moderada (3)	Importância elevada (4)	Stakeholder Fundamental (5)
Influência desconhecida (D)						
Nenhuma ou pouca influência (1)						
Alguma influência (2)						
Influência moderada (3)	Rede de suporte					
Influência significativa (4)					Voluntários	Empresa de teleassistência Entidades sinalizadoras
Influência elevada (5)						Idosos Financiadores

Anexo 4. Matriz de enquadramento lógico

Atividades	Outputs	Resultados	Impacto
<p>Serviço de teleassistência</p> <p>Voluntariado (visitas semanais aos idosos)</p>	Serviço de teleassistência aos idosos de forma gratuita 365/24h por ano	Aumento do sentimento de segurança	Os idosos vivenciam maior qualidade de vida
		Idosos tomam a medicação receitada regularmente, o que leva a uma melhoria do seu estado de saúde.	Manutenção e melhoria do estado de saúde dos idosos
		Desconforto devido ao uso da pulseira/colar	Sensação de desconforto diário por parte dos idosos
		Aumento do nº de clientes da empresa de teleassistência	Aumento dos rendimentos da empresa
		Diminuição dos riscos do isolamento	Melhoria das condições de vida dos idosos
	52 visitas por ano pelos voluntários aos idosos (uma vez por semana)	Diminuição do sentimento de isolamento devido ao programa	Aumento do bem-estar dos idosos
		Melhoria dos relacionamentos interpessoais	
		Sentem-se menos sós	
		Aumento do sentimento de autoconfiança	Manutenção e aumento da lucidez dos idosos
		Aumento do número de saídas da residência habitacional devido ao acompanhamento do voluntário	Idosos mais ativos ao nível físico e mental
		Poupança monetária devido ao retardamento da institucionalização	Retardamento da institucionalização dos idosos, o que leva a uma diminuição das despesas do Instituto da Segurança Social

Anexo 5 – Cálculo do valor dos recursos (Inputs)

Recurso humano (Gestor do programa)
Salário x TSU ($967 \times 0,212\% = 205$)
Salário x Seguro ($967 \times 1\% = 9,67$)
Cálculo de 1 hora de trabalho: $917 + 205 + 9,67 = 1\,181,67 \times 14 = 16\,543,38/12$ (meses) = $1\,378,62/4$ (semanas) = $344,66/35$ (horas de trabalho de um assistente social por semana) = 9,8 euros por hora
Cálculo final: 910 horas por ano cedidas ao programa Chave de Afetos $910 \times 9,8 = 8\,918$ euros por ano
Serviço de teleassistência por ano de abrangência
Ano - 1: Valor da teleassistência ³⁶ por ano x 18 idosos = 3 090,96 euros
Ano - 2: Valor da teleassistência por ano x 14 idosos = 2 404 euros
Ano - 3: Valor da teleassistência por ano x 18 idosos = 3 090,96 euros
Voluntários
Salário mínimo em Portugal 485 euros: $485 \times 14 = 6\,790/12 = 565,83/4$ (semanas) = $141,46/40$ (horas de trabalho por semana) = 3,54 euros por hora x 156 (média de hora de visitas por ano) = 552,24 euros
Ano - 1: $552,24 \times 4$ (voluntários) = 2 208,96
Ano - 2: $552,24 \times 2 = 1\,104,48$
Ano - 3: $552,24 \times 6 = 3\,313,44$
Fonte: Pordata, 2014

Anexo 6. Frequência e percentagem de idosos por sexo

Sexo	Frequência	%
Feminino	45	90
Masculino	5	10
Total	50	100

³⁶ Valor omitido a pedido do programa.

Anexo 7. Tabela – Esperança média de vida dos idosos

Esperança de vida à nascença: total e por sexo (base: triénio a partir de 2001)

Ano (idade) - Média

Anos	Sexo		
	Total	Masculino	Feminino
1960	x	60,7	66,4
1970	67,1	64,0	70,3
1980	71,1	67,8	74,8
1990	74,1	70,6	77,5
2000	76,4	72,9	79,9
2007	78,7	75,5	81,8
2008	78,9	75,8	81,9
2009	79,3	76,2	82,2
2010	79,6	76,5	82,4
2011	79,8	76,7	82,6
2012	80,0	76,9	82,8

Fontes de Dados: INE - Estatísticas de óbitos
Fonte: PORDATA
Última actualização: 2014-06-02

Consultado no dia 22/09/2014

Anexo 8. Tabela - Média da idade dos beneficiários

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	50	68	96	82,98	7,255

Anexo 9. Tabela - Frequência do Estado Civil dos beneficiários

Estado Civil	Frequência	%
Casado	1	2
Divorciado	9	18
Solteiro	8	16
Viúvo	32	64

Total	50	100
-------	----	-----

Anexo 10. Tabela - Caracterização dos beneficiários – local de residência por freguesia

Freguesia	Frequência	%
Nevogilde	2	4
Aldoar	5	10
Ramalde	1	2
Paranhos	5	10
Campanhã	3	6
Sé	4	8
São Nicolau	7	14
Vitória	3	6
Foz	1	2
Miragaia	1	2
Sto. Ildefonso	5	10
Cedofeita	13	26
Bonfim	0	0
Lordelo do Ouro	0	0
Massarelos	0	0
Total	50	100

Anexo 11. Tabela – Percentagem de idosos por Zona do Porto

Zonas do Porto	%
Ocidental (Aldoar, Foz do Douro, Lordelo do Ouro e Nevogilde)	16 %
Oriental (Campanhã, Paranhos e Ramalde)	18 %
Tradicional (Bonfim, Cedofeita, Massarelos e Sto. Ildefonso)	36 %

Histórica (Miragaia, S. Nicolau, Sé e Vitória)	30 %
Total	100 %

Anexo 12. Frequência do resultado: Aumento do sentimento de segurança por ano.

Sente-se mais seguro por ter teleassistência						
Ano	Sim	%	Não	%	Total	%
1	17	94,4%	1	5,6%	18	100%
2	12	85,7%	2	14,3%	14	100%
3	17	94,4%	1	5,6%	18	100%
Total	46	92,0%	4	8,0%	50	100%

Anexo 13. Frequência de idosos com o serviço alerta, por ano de abrangência.

Recebe regularmente chamada do serviço toma de medicação						
Ano	Sim	%	Não	%	Total	%
1	0	0,0%	18	100,0%	18	100,0%
2	1	7,1%	13	92,9%	14	100,0%
3	1	5,6%	17	94,4%	18	100,0%
Total	2	4,0%	48	96,0%	50	100,0%

Anexo 14. Frequência de idosos: necessidade de serem abrangidos pelo serviço alerta.

Necessidade de ter o serviço alerta para a toma da medicação								
Ano	Sim	%	Não	%	Talvez	%	Total	%
1	4	22,2%	14	77,8%	0	0,0%	18	100,0%
2	2	14,3%	12	85,7%	0	0,0%	14	100,0%
3	1	5,9%	15	88,2%	1	5,9%	17	100,0%
Total	7	14,3%	41	83,7%	1	2,0%	49	100,0%

Anexo 15 - Distribuição dos indivíduos pela frequência de contactos via telefone com os operadores da teleassistência, por ano.

Vezez que liga para a teleassistência (mês)						
Ano	Nunca (0)	Raramente (1-5)	Às vezes (6-10)	Muitas vezes (11-14)	Diariamente (15-30)	Total
1	11	5	1	0	1	18
2	11	1	2	0	0	14
3	9	6	3	0	0	18
Total	31	12	6	0	1	50

Anexo 16 – Frequência de chamadas por mês para os voluntários.

Vezez que liga para os voluntários (mês)						
Ano	Nunca (0)	Raramente (1-5)	Às vezes (6-10)	Muitas vezes (11-14)	Diariamente (15-30)	Total
1	2	4	0	1	0	7
2	2	0	1	0	0	3
3	6	1	3	0	0	10
Total	10	5	4	1	0	20

Anexo 17. Distribuição da frequência de idosos pelo número de saídas da habitação com os voluntários, por ano de abrangência.

Saídas com os voluntários						
Ano	0	1	2	3	52	Total
1	4	2	0	1	0	7
2	2	0	1	0	0	3
3	5	2	0	1	1	9
Total	11	4	1	2	1	19

Anexo 18. Tabelas de frequência e percentagem relativas ao grau de autoconfiança dos idosos

18.1 - Distribuição da frequência de idosos considerando o grau de autoconfiança que os idosos sentiam antes do programa, por ano de abrangência.

Grau de autoconfiança que os idosos sentiam antes do programa (n)						
Ano	Nada autoconfiante	Pouco autoconfiante	Autoconfiante	Muito autoconfiante	Bastante autoconfiante	Total
1	3	6	8	1	0	18
2	1	11	2	0	0	14
3	2	5	7	4	0	18
Total	6	22	17	5	0	50

18.2 - Distribuição da frequência de idosos considerando o grau de autoconfiança que os idosos sentem atualmente, por ano de abrangência.

Grau de autoconfiança que os idosos sentem atualmente						
Ano	Nada autoconfiante	Pouco autoconfiante	Autoconfiante	Muito autoconfiante	Bastante autoconfiante	Total
1	1	4	5	8	0	18
2	1	5	7	1	0	14
3	0	2	6	8	2	18
Total	2	11	18	17	2	50

18.3 - Distribuição da frequência de idosos considerando a mudança do grau de autoconfiança que os idosos sentem devido ao CA, por ano de abrangência.

Mudança de autoconfiança devido ao CA				
Ano	Sim	Não	Talvez	Total
1	9	1	2	12
2	6	2	0	8
3	7	1	2	10
Total	22	4	4	30

18.4 – Distribuição da proporção de idosos considerando a mudança do grau de autoconfiança que os idosos sentem devido ao CA, por ano de abrangência.

Mudança de autoconfiança devido ao CA %				
Ano	Sim	Não	Talvez	Total
1	75,0%	8,3%	16,7%	100,0%
2	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%

3	70,0%	10,0%	20,0%	100,0%
Total	73,3%	13,3%	13,3%	100,0%

Anexo 19. Distribuição da proporção de idosos pela necessidade de ir para uma instituição.

Necessidade de ir para uma instituição								
Ano	Sim	%	Não	%	Talvez	%	Total	%
1	6	35,3%	9	52,9%	2	11,8%	17	100,0%
2	2	16,7%	8	66,7%	2	16,7%	12	100,0%
3	4	22,2%	13	72,2%	1	5,6%	18	100,0%
Total	12	25,5%	30	63,8%	5	10,6%	47	100,0%

Anexo 20. Distribuição da frequência de idosos por número de utilizações do aparelho de teleassistência em caso de emergência, por ano de abrangência.

Nº de utilizações do aparelho em casos de emergência								
Ano	0	1	2	3	4	30	Total	
1	13	2	1	1	1	0	18	
2	7	5	1	0	1	0	14	
3	14	0	3	0	0	1	18	
Total	34	7	5	1	2	1	50	

Anexo 21. Distribuição da frequência de idosos por frequência de conversas com os operadores da teleassistência, e por frequência de visitas dos voluntários do CA, por ano de abrangência.

21.1 - Frequência de conversas com operadores da teleassistência (mês)								
Ano	Nunca (0)	Raramente (1-5)	Às vezes (6-10)	Muitas vezes (11-14)	Diariamente (15-30)	Total		
1	10	5	2	0	1	18		
2	5	8	1	0	0	14		
3	4	11	0	1	2	18		
Total	19	24	3	1	3	50		

21.2 - Frequência de visitas dos voluntários do CA (mês)						
Ano	Nunca (0)	Raramente (1-5)	Às vezes (6-10)	Muitas vezes (11-14)	Diariamente (15-30)	Total
1	0	3	1	0	0	4
2	0	2	0	0	0	2
3	0	5	1	0	0	6
Total	0	10	2	0	0	12

Anexo 22 – Distribuição da proporção de idosos pelo uso diário da pulseira/colar, por ano de abrangência.

22.1 - Tira quando toma banho						
Ano	Sim	%	Não	%	Total	%
1	4	57,1%	3	42,9%	7	100,0%
2	3	60,0%	2	40,0%	5	100,0%
3	6	85,7%	1	14,3%	7	100,0%
Total	13	68,4%	6	31,6%	19	100,0%

22.2 - Tira quando vai dormir						
Ano	Sim	%	Não	%	Total	%
1	2	28,6%	5	71,4%	7	100,0%
2	2	40,0%	3	60,0%	5	100,0%
3	3	42,9%	4	57,1%	7	100,0%
Total	7	36,8%	12	63,2%	19	100,0%

22.3 - Tira quando lava a roupa/loição						
Ano	Sim	%	Não	%	Total	%
1	2	28,6%	5	71,4%	7	100,0%
2	0	0,0%	5	100,0%	5	100,0%
3	3	42,9%	4	57,1%	7	100,0%
Total	5	26,3%	14	73,7%	19	100,0%

Anexo 23 – Distribuição de idosos por motivos da não utilização da pulseira.

Motivos da não utilização da pulseira							Total
	Não apetece/não sente necessidade de utilizar	Tem receio de tocar no botão sem intenção/estragar	Está estragado	É desconfortável	Esquece- se de colocar	Tem o auxílio de uma pessoa quando toma banho	
n	5	13	2	6	1	1	28
N	18%	46,4%	7,1%	21,4%	3,6%	3,6	100%

**Anexo 24 – Distribuição de frequência de idosos por: Instituição;
Voluntários; e frequência de chamadas para voluntários para conversar.**

	Instituição	Nunca	Raramente	Às vezes	Muitas vezes	Total
Voluntários CA	Centro de convívio	0	0	1	0	1
	Não frequenta	6	3	1	1	11
	Total	6	3	2	1	12
Voluntários Outras entidades	Centro de Dia	1	0	0	0	1
	Não	2	2	2	0	6
	Total	3	2	2	0	7
Total	Centro de Convívio	0	0	1	0	1
	Centro de Dia	1	0	0	0	1
	Não	8	5	3	1	17
	Total	9	5	4	1	19

**Anexo 25 - Distribuição da frequência de idosos por tipo de voluntário e nº
de saídas da habitação.**

Nº de saídas	Voluntários atribuídos pelo CA		Total
	Sim	Não	

0	7	4	11
1	2	2	4
2	1	0	1
3	2	0	2
52	0	1	1
Total	12	7	19

Anexo 26 - Cálculo do impacto social

Resultados	Ano - 1	Ano - 2	Ano - 3
Aumento do sentimento de segurança	18% Atribuição (100 – 18 = 82) $4\,177,92 \times 0,82 = \mathbf{3\,425,90}$	$2949,12 \times 0,82 = \mathbf{2\,418,2}$	$4177,92 \times 0,82 = 3\,425,8 \times 0,82 = \mathbf{2\,809}$
Idosos tomam a medicação receitada regularmente, o que leva a uma melhoria do seu estado de saúde.	0,00	$23,50 \times 0,5 = \mathbf{11,75}$	$23,50 \times 0,5 = \mathbf{11,75}$
Desconforto devido ao uso da pulseira/colar	- 5,97	- 5,97	- 5,97
Diminuição do sentimento de isolamento devido ao programa	18% Atribuição $62\,400 \times 0,82 = \mathbf{51\,168}$	$39\,000 \times 0,82 = \mathbf{31\,980}$	$70\,200 \times 0,82 = \mathbf{57\,564}$
Melhoria dos relacionamentos interpessoais I	$5\,190 \times 0,9 = 4\,671$ $4671 \times 0,9 = \mathbf{4\,203,9}$	$2\,224,4 \times 0,9 = 2\,001,9 \times 0,9 = \mathbf{1\,801,7}$	$6\,673 \times 0,9 = 6\,005 \times 0,9 = \mathbf{404,5}$
Melhoria dos relacionamentos interpessoais II	$3\,707,4 \times 0,74 = 2\,743$ $2\,743 \times 0,74 = \mathbf{2\,029,8}$	$741,48 \times 0,74 = 548,6 \times 0,74 = \mathbf{405,9}$	$2\,965,9 \times 0,74 = 2\,194,7 \times 0,74 = \mathbf{1\,624}$
Aumento do número de saídas da residência habitacional devido ao acompanhamento do voluntário	$807,00 \times 0,84 = \mathbf{677,9}$	0,00	$986,00 \times 0,84 = \mathbf{828,2}$
Aumento do sentimento de autoconfiança	$11\,880 \times 0,73 = \mathbf{8\,672,4}$	$7\,920,00 \times 0,73 = \mathbf{5\,781}$	$9\,240 \times 0,73 = \mathbf{6\,745,2}$
Poupança monetária devido ao retardamento da institucionalização	$30\,101,36 \times 0,77 = 23\,178$ $23\,178 \times 0,77 = \mathbf{17\,847}$	$15\,050,88 \times 0,77 = 11\,588 \times 0,77 = \mathbf{8\,922,7}$	$18\,813,6 \times 0,77 = 14\,486,4 \times 0,77 = \mathbf{11\,154,5}$
Diminuição dos riscos do isolamento	$1\,228,8 \times 0,56 = \mathbf{688}$	$1\,720,32 \times 0,56 = \mathbf{963,4}$	$983,04 \times 0,56 = \mathbf{550,5}$
Sentem-se menos sós I	$6\,817,9 \times 0,9 = 6\,136$ $6\,136 \times 0,9 = \mathbf{5\,522,4}$	$7\,670 \times 0,9 = 6\,903 \times 0,9 = \mathbf{6\,212,7}$	$11\,931 \times 0,9 = 10\,737,9 \times 0,9 = \mathbf{9\,664}$

Sentem-se menos sós II	$5\,965,6 \times 0,82 = 4\,891,7$ $4\,891,7 \times 0,82 = \mathbf{4\,011}$	$2\,556,7 \times 0,82$ $= 2\,096,4 \times 0,82$ $= \mathbf{1\,719}$	$7\,670 \times 0,82 = 6\,289,4$ $\times 0,82 = \mathbf{5\,157,3}$
Aumento do volume de negócios da empresa de teleassistência	10 054,8	5 985	5 985
Segurança Social	$53\,409,6 \times 0,77 = 41\,125$ $41\,125 \times 0,77 = \mathbf{31\,666}$	$26\,704,8 \times 0,77$ $= 20\,562,7 \times 0,77 = \mathbf{15\,833,3}$	$33\,381 \times 0,77 = 25\,703,3$ $\times 0,77 = \mathbf{19\,791,5}$
Total	139 961	82 028,68	127 283,48